Anciens Combattants

Rapport sur le rendement 2006-2007

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL 1

Message du ministre 1

Message du président 3

Déclaration de la direction 5

Renseignements sommaires 6

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE 32

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier 32

Prestations et services de soins de santé et de réinsertion 34

Élaboration de programmes du Souvenir 35

Processus de recours au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions d'invalidité et d'indemnités 37

SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE 38

Renseignements sur l'organisation 38

Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris) 40

Tableau 2 : Ressources par activité de programme 41

Tableau 3 : Postes votés et législatifs 43

Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux 44

Tableau 5 : Sources des revenus non disponibles 45

Tableau 6 : Besoins en ressources par direction ou secteur 46

Tableau 7 : Principales initiatives réglementaires 47

Tableau 8 : Renseignements sur les dépenses de projets 49

Tableau 9 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT) 50

Tableau 10 : États financiers des ministères et organismes du gouvernement du Canada 51

Tableau 11 : Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2006-2007 69

Tableau 12 : Stratégie de développement durable 72

Tableau 13 : Service axé sur le client 73

Tableau 14 : Politiques concernant les voyages 75

Tableau 15 : Réservoirs de stockage 76

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT 77

Sites Web 79

Demandes de renseignements généraux 81

Publications du Portefeuille 81

SECTION I - SURVOL

Message du ministre

En tant que ministre des Anciens Combattants, je suis heureux de vous présenter notre *Rapport sur le rendement* pour l'année *2006-2007*. Nous avons accompli beaucoup durant la dernière année, et nous persévérons à trouver de nouvelles et de meilleures façons d'aider et de soutenir les anciens combattants du Canada.

Nous avons le privilège d'aider ces braves hommes et ces femmes courageuses du Canada qui ont contribué autant à la paix et à la sécurité aux quatre coins de la planète. La clientèle du ministère des Anciens Combattants est diversifiée, des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale à ceux de la guerre de Corée, aux anciens membres ainsi qu'aux membres encore en service des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, sans oublier les membres des familles qui sont admissibles (les survivants et les personnes à charge). De plus, grâce à nos programmes de commémoration, nous gardons la flamme du Souvenir bien vive afin que les futures générations comprennent mieux la valeur de la liberté.

En avril 2006, nous avons instauré la nouvelle Charte des anciens combattants. Elle soulignait le plus important changement aux services et aux avantages offerts aux anciens combattants depuis la Seconde Guerre mondiale, il y a 60 ans. Je suis enchanté de vous informer que le nouvel ensemble de programmes répond aux besoins des membres des Forces canadiennes et de leur famille alors qu'ils font la transition de la vie militaire vers une nouvelle vie civile. Grâce aux fonds annoncés dans le budget de 2007, les anciens combattants du Canada et les vétérans des Forces canadiennes - anciens et jeunes - recevront le soutien dont ils ont besoin. De fait, ces fonds contribueront grandement à améliorer les services aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre et à renforcer les soins de santé mentale et les services de soutien familial destinés aux vétérans des Forces canadiennes, plus jeunes.

Cette année, nous avons fait des progrès considérables en ce qui a trait à notre objectif de créer une Déclaration des droits des anciens combattants et un Bureau de l'ombudsman des anciens combattants comme l'annonçait le premier ministre du Canada le 3 avril 2007. En outre, nous poursuivons ce qui constitue l'examen le plus approfondi des soins de santé jamais entrepris par le ministère des Anciens Combattants. Nous avons établi un financement permanent pour le Centre Juno Beach, qui est notre seul témoignage en Europe des efforts remarquables du Canada durant la Seconde Guerre mondiale. Nous avons organisé de grands événements à l'étranger pour souligner le 90^{e} anniversaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel, en plus de planifier le 90^{e} anniversaire de la bataille de la Crête de Vimy. Le 9 avril 2007, des dizaines de milliers de personnes, dont 5 000 jeunes Canadiens et Canadiennes, se sont rassemblées en France et au Canada pour souligner l'anniversaire de la bataille de la Crête de Vimy. L'événement organisé par le gouvernement du Canada qui s'est déroulé en France comportait une

cérémonie de commémoration et l'inauguration par Sa Majesté la reine Elizabeth II du Monument commémoratif du Canada à Vimy, nouvellement restauré.

En tant que ministre, j'ai eu l'occasion de voir moi-même le dévouement, le professionnalisme et le travail exceptionnel de notre personnel. Les employés comprennent parfaitement le fait que nos anciens combattants sont en grande partie responsables de ce merveilleux pays et de ses valeurs de liberté, de démocratie et de règle de droit. Il est de notre devoir de ne jamais oublier la dette que nous avons envers les hommes et les femmes qui portent l'uniforme, et de ne jamais tenir pour acquis ceux et celles qui se sont sacrifiés et qui continuent à se sacrifier pour nous.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président

J'ai le grand plaisir de vous faire part des progrès réalisés par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) relativement aux plans et aux priorités de 2006-2007.

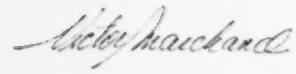
Le mandat du Tribunal est de veiller à ce que les anciens combattants du Canada, les membres des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que leurs proches, reçoivent les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi. Nous nous acquittons de cette responsabilité en offrant des révisions indépendantes et équitables des décisions liées aux demandes d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants rendues par Anciens Combattants Canada, à la demande des personnes qui s'adressent à nous. En 2006-2007, le Tribunal a reçu plus de demandes de ce genre par rapport à l'année précédente. Cette hausse du nombre des demandes est significative car elle montre à quel point le Tribunal contribue à aider les clients à exercer leur droit d'en appeler d'une décision. Cette situation nous incite aussi à trouver des façons de traiter ces demandes de manière efficace tout en observant les principes de l'équité et de la justice naturelle.

Le Tribunal a connu une année exceptionnelle en 2006-2007 grâce à l'exécution d'un programme de recours renforcé destiné à mieux servir les demandeurs. Plus de 7 100 personnes se sont adressées au Tribunal et ont obtenu un règlement de leur demande, soit 500 cas de plus que l'année dernière et 600 de plus que l'objectif que nous nous étions fixé. En outre, le Tribunal a pu rendre des décisions dans de meilleurs délais; en effet, 90 p. cent des révisions et des appels ont pu être rendus dans une moyenne de 29,2 et de 24,1 jours respectivement.

Le Tribunal continue de donner suite à la rétroaction précieuse obtenue des demandeurs dans une enquête nationale menée en 2005 et veille à améliorer l'ensemble de ses communications. Nous avons amélioré les prévisions et les rapports de notre charge de travail et nous avons apporté les changements, qui s'avéraient grandement nécessaires, au processus d'enregistrement des demandes. Également, nous avons établi des stratégies d'amélioration des services en entretenant un dialogue constant avec le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion royale canadienne.

En 2006-2007, le Tribunal a connu un renouvellement de son effectif et a accueilli 12 nouveaux membres nommés dans le cadre du processus de sélection fondé sur la compétence. Ceux-ci ont pris part à un programme de perfectionnement professionnel revitalisé visant à les préparer à traiter des demandes de plus en plus complexes. Les membres et le personnel ont aidé le Tribunal à concrétiser l'engagement qu'il a pris d'être responsable envers la population canadienne et de rendre des décisions cohérentes, fondées sur la preuve et la loi. Je suis persuadé que l'établissement du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants et la création de la Déclaration des droits des anciens combattants contribueront à accroître davantage la qualité de notre service.

Pour poursuivre sur cette lancée, le Tribunal continuera à respecter les valeurs d'impartialité, d'excellence, d'intégrité et de respect dans la prestation d'un programme de recours efficace et indépendant à l'intention des demandeurs.



Victor A. Marchand
Président, Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

Déclaration de la direction

Nous soumettons, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement 2006-2007 d'Anciens Combattants, un portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2006-2007 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement, et donc :*

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur les résultats stratégiques et sur l'architecture des activités de programme du Portefeuille approuvés par le Conseil du Trésor;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada.

Suzanne Tining
Sous-ministre
Anciens Combattants Canada
Le 20 septembre 2007

Victor A. Marchand
Président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
Le 20 septembre 2007

Renseignements sommaires

La raison d'être du Portefeuille est de rembourser la dette de gratitude nationale envers les hommes et les femmes qui, par leurs efforts courageux, ont acquis au Canada un legs glorieux de paix et de liberté et ont contribué à notre épanouissement en tant que nation. Le portefeuille des Anciens Combattants comprend le ministère des Anciens Combattants, (le Ministère ou ACC) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal ou TACRA) qui n'entretient pas de lien de dépendance avec le Ministère. La vision du Ministère est de fournir un service exemplaire qui répond aux besoins des anciens combattants et des clients et qui honore leurs réalisations et les sacrifices qu'ils ont consentis. La vision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est d'être un exemple de leadership pour les tribunaux administratifs en faisant preuve d'équité et de compétence et en atteignant l'excellence en matière de prestation de services à l'intention de la population canadienne ainsi qu'en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

Le Portefeuille offre des programmes et des services à une clientèle hautement diversifiée qui reflète l'étendue remarquable de la contribution canadienne pour la paix mondiale. Nos clients comprennent les anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre, les membres actuels et les vétérans des Forces canadiennes (FC), les membres en service et les membres retraités de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), leurs survivants et les personnes à leur charge, certains anciens combattants alliés et les civils admissibles. À plus grande échelle, tous les citoyens du Canada sont également nos clients. Dans le cadre de notre travail pour commémorer les réalisations et les sacrifices de ceux qui ont servi notre nation en temps de conflit et de paix, le Ministère tend la main aux Canadiens et aux communautés, autant à l'échelle locale, nationale qu'internationale. Étant donné le rôle essentiel que les jeunes d'aujourd'hui joueront dans le maintien de l'héritage des anciens combattants canadiens pour les générations futures, le Ministère renouvelle ses efforts pour atteindre et toucher les jeunes.

Dans le cadre de l'exercice de nos mandats, et en fournissant des avantages et des services à nos clients, le Portefeuille contribue aux résultats sociaux et économiques du gouvernement du Canada. Les mandats du Ministère et du Tribunal sont :

Mandat d'Anciens Combattants Canada

Le mandat d'ACC découle de lois et de règlements, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...][veiller] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] [veiller] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Mandat du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois du Parlement.

Dépenses et ressources humaines prévues pour Anciens Combattants

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
3 204,1	3 298,7	3 028,0

Ressources humaines (équivalents plein temps)

Prévues	Réelles	Écart
3 758,0	3 695,0	63,0

Priorités du Ministère

(en millions de dollars)				2006-2007 Dépenses prévues	2006-2007 Dépenses réelles
Résultat stratégique : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.					
Priorités: • Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des FC, des militaires en service, des autres clients et de leur famille • Mettre en œuvre une stratégie en matière de santé mentale afin d'améliorer la capacité à répondre efficacement aux besoins de nos clients en matière de santé mentale	**Activité de programme :** Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	**Résultats prévus :** Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être	**Sommaire du rendement** : Respecté	2 065,4	1 932,8
	Activité de programme : Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	**Résultats prévus** : Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être	**Sommaire du rendement** : Respecté	1 062,5	1 021,5
Résultat stratégique : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.					
Priorité: • Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités	**Activité de programme :** Élaboration de programmes du Souvenir	**Résultats prévus :** Les Canadiens et les Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.	**Sommaire du rendement :** Respecté	62,5	59,6

(en millions de dollars)				2006-2007 Dépenses prévues	2006-2007 Dépenses réelles
Résultat stratégique : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles					
Priorité : • Prestation améliorée des programmes • Améliorer les communications avec les appelants et les intervenants	**Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions d'invalidité et d'indemnités	**Résultats prévus :** Équité des programmes des pensions d'invalidité et des allocations aux anciens combattants	**Sommaire du rendement :** Respecté	13,7	14,1

Cadre opérationnel

Divers facteurs internes et externes influent sur Anciens Combattants Canada. De fait, dans l'exercice de son mandat, le Ministère doit tenir compte des priorités d'orientation générales du gouvernement du Canada, notamment sa vision pour le Canada, du niveau d'engagement militaire du Canada lors d'opérations et de conflits, des changements démographiques qui influent sur notre clientèle et la main-d'œuvre canadienne, et de la nécessité pour les Canadiens et de leur désir d'avoir une fonction publique transparente et redevable.

Le discours du Trône d'avril 2006 reflète les préoccupations des Canadiens en ce qui concerne les soins de santé, de même que d'autres priorités du gouvernement du Canada comme l'économie, l'environnement et l'éducation. En plus de s'employer à améliorer la prestation d'avantages et de services en matière de soins de santé, ACC a un rôle important à jouer dans les priorités stratégiques du gouvernement du Canada en ce qui a trait au rôle du Canada dans la sécurité internationale et les soins de santé au XXI^{e} siècle.

Pour soutenir nos anciens combattants canadiens et vétérans des FC, le gouvernement s'est engagé entre autres à mettre en place une nouvelle Charte des anciens combattants, à réaliser un examen des soins de santé offerts aux anciens combattants, à établir une Déclaration des droits des anciens combattants et à prendre les mesures nécessaires à la création d'un Bureau de l'ombudsman des anciens combattants. En outre, ACC a joué un rôle prépondérant, en travaillant en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale (MDN), afin d'élaborer des options pour apaiser les incertitudes exprimées au sujet des effets sur la santé des essais d'herbicides non homologués par les militaires américains, ce qui comprend l'agent Orange, à la base des Forces canadiennes (BFC) de Gagetown en 1966 et en 1967.

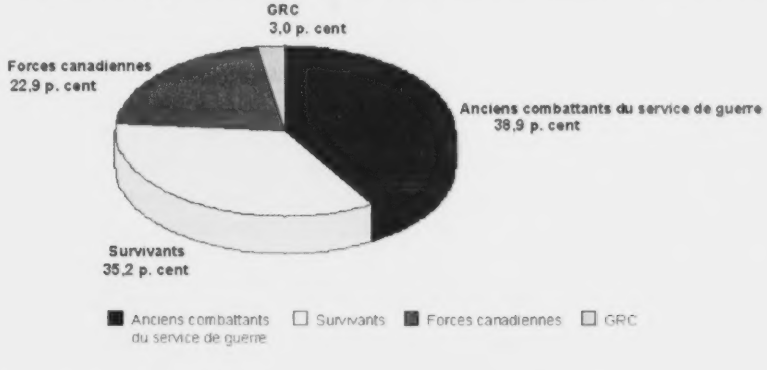
Durant les dernières années, les membres des Forces canadiennes ont servi de nombreuses façons, au pays et ailleurs dans le monde, dans le cadre de missions de maintien ou d'établissement de la paix dirigées par les Nations Unies, par l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord ou d'autres forces opérationnelles multinationales. Depuis peu, le rythme de déploiement et le nombre de membres des Forces canadiennes en service lors d'opérations internationales ont augmenté de façon importante, et les déploiements dans des zones de guerre sont à la fois plus fréquents et prolongés. Ce rythme et cette intensité accrus ont une incidence sur nos Forces armées : un besoin accru correspondant de soins et de traitements pour soigner les blessures physiques et mentales subies lors du service pour la nation.

En réponse à ce besoin accru, la nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur le 1er avril 2006. Elle représente la plus importante modernisation des programmes et des services d'ACC depuis la Seconde Guerre mondiale. Ces nouveaux programmes et services serviront de modèle pour d'autres pays. Ils sont conçus pour aider nos plus jeunes vétérans des Forces canadiennes à réussir la transition vers la vie civile grâce à des programmes de réadaptation et de réintégration.

Anciens Combattants Canada est un ministère de taille moyenne en pleine croissance, dont le mandat est renouvelé et hautement pertinent . Le Ministère a un vaste réseau de prestation de services dans 38 bureaux partout au Canada. Le Ministère, dont l'Administration centrale se trouve à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, est le seul ministère fédéral basé à l'extérieur de la région d'Ottawa. Il compte environ 4 000 personnes et gère un budget opérationnel de 3,2 milliards de dollars pour l'année 2006-2007.

Au 31 mars 2007, ACC offrait ses avantages et ses services à environ 221 000 clients. Notre base de clients a évolué, et changera de manière radicale au cours des 10 prochaines années. Alors que le Ministère est témoin d'un déclin du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre que nous aidons, il constate en revanche une augmentation du nombre de clients des Forces canadiennes qui se tournent vers lui pour trouver de l'aide et un soutien. En fait, les prévisions montrent une hausse du nombre total de clients faisant appel aux programmes et aux avantages offerts par ACC dans un futur proche.

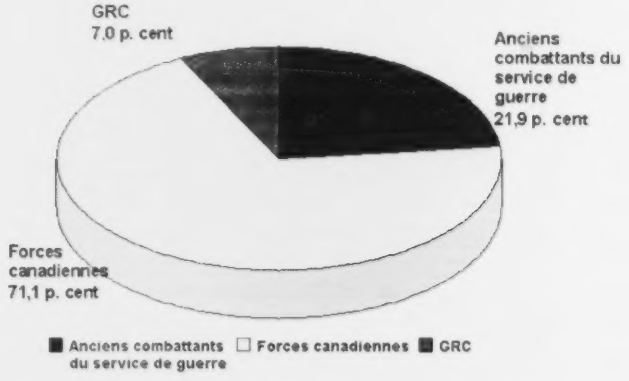
Voici une ventilation approximative de la clientèle du Ministère au 31 mars 2007 :



ACC renouvelle son engagement à améliorer la qualité de vie des anciens combattants plus âgés qui ont servi en temps de guerre et à améliorer la qualité de vie des clients qui souffrent de problèmes de santé mentale, qu'il s'agisse d'anciens combattants plus âgés ou de plus jeunes membres des Forces canadiennes (FC). La résolution de devenir un chef de file mondial en ce qui a trait au traitement des blessures liées au stress opérationnel (BSO) s'est intensifiée, en raison de la prévalence accrue de problèmes de santé mentale et de la pénurie de services de santé mentale dans les communautés partout au pays pour les clients qui cherchent un traitement.

En outre, le Ministère a continué à travailler envers l'amélioration de ses programmes et services. Un bon exemple de ce travail est l'examen des services de soins de santé en cours, conçu pour déterminer les options possibles envers l'amélioration des programmes et des services offerts à nos anciens combattants plus âgés ayant servi en temps de guerre.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sert le même groupe de clients qu'ACC, plus particulièrement ceux dont la demande d'invalidité a été rejetée ou qui ne sont pas satisfaits de l'évaluation qui a été effectuée. Voici, ci-dessous, une ventilation des clients du Tribunal en 2006 et 2007, en se fondant sur les 5 569 décisions de révision et les 1 216 décisions d'appel qui ont été rendues au 31 mars 2007 :



Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) continue à renforcer sa capacité à offrir des révisions indépendantes des décisions liées aux demandes d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants rendues par ACC. Le Tribunal a consacré des efforts importants pour la planification de ses ressources humaines et pour la formation de son personnel et de ses membres, afin que ces personnes puissent répondre aux nombreux défis qui se présentent, ce qui comprend la complexité croissante des affections médicales, la mise en œuvre de la législation relative à la nouvelle Charte des anciens combattants et la nouvelle version de la Table des invalidités publiée en 2006. Le Tribunal continue à apporter des changements innovateurs et positifs à ses opérations afin de s'assurer que chaque demandeur puisse avoir une audience complète et équitable et qu'il reçoive une décision en temps opportun bien fondée. Ces efforts ont soutenu le programme de recours adapté à ces nouveaux enjeux et qui mène à bien et efficacement le mandat pour lequel il a été conçu.

Depuis des générations, le flambeau du Souvenir est une puissante force d'unification des Canadiens de tous les âges et de tous les milieux d'un océan à l'autre. Aujourd'hui, en raison de la démographie du pays et des événements survenus sur la scène mondiale, il importe plus que jamais de sensibiliser et de conscientiser les Canadiens aux réalisations et aux sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en période de guerre, de conflit ou de paix. Le temps presse. Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont au crépuscule de leur vie. Chaque jour, des anciens combattants s'éteignent et les Canadiens pleurent la perte d'un lien précieux avec le passé. En même temps, le rythme accru des opérations des FC autour du monde, plus particulièrement en Afghanistan, nous rappelle tristement que la liberté a un prix. Il appartient à ACC de trouver de nouvelles occasions de commémoration, d'explorer de nouveaux partenariats et d'utiliser de nouvelles technologies afin d'aider les Canadiens à découvrir leur passé et à entrevoir l'avenir avec confiance.

Orientation stratégique

L'orientation stratégique d'Anciens Combattants Canada pour l'année 2006-2007 mettait principalement l'accent sur deux domaines particuliers faisant partie du but principal, soit d'améliorer l'exécution des programmes et la prestation des services.

Le Ministère s'est employé à offrir les meilleurs services possible à ses clients, en modernisant et en améliorant les programmes et les services. Par exemple, ACC a adopté la nouvelle Charte des anciens combattants au cours de l'exercice 2006-2007. De plus, la Déclaration des droits des anciens combattants et le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants ont été créés le 3 avril 2007, marquant ainsi un jalon important dans l'engagement soutenu du gouvernement du Canada de répondre aux besoins des anciens combattants canadiens. La Déclaration des droits des anciens combattants exprime les droits dont les anciens combattants proclament depuis longtemps l'importance. Cette déclaration exhaustive des droits des anciens combattants a été élaborée avec l'aide des organisations d'anciens combattants afin d'accroître notre capacité de réagir rapidement et équitablement aux préoccupations des anciens combattants.

Le Ministère a pris des mesures pour s'assurer que le flambeau du Souvenir continue de briller haut et fort en encourageant les Canadiens, particulièrement les jeunes, à participer activement aux activités de commémoration. Mentionnons entre autres le 90^{e} anniversaire de la bataille de la Crête de Vimy auxquels ont participé quelque 5 000 jeunes Canadiens.

L'objectif stratégique du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) était d'améliorer l'exécution des programmes et la prestation des services et d'offrir un programme de recours juste et indépendant qui permet à tous les appelants de recevoir les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.

Government of Canada | Gouvernement du Canada

Veterans BILL OF RIGHTS

The Veterans Bill of Rights applies to all clients of Veterans Affairs. They include:

- Veterans with war service
- Veterans and serving members of the Canadian Forces (Regular and Reserve)
- Members and former members of the Royal Canadian Mounted Police
- Spouses, common-law partners, survivors and primary caregivers
- Other eligible dependants and family members
- Other eligible clients

YOU HAVE THE RIGHT TO:

- Be treated with respect, dignity, fairness and courtesy.
- Take part in discussions that involve you and your family.
- Have someone with you for support when you deal with Veterans Affairs.
- Receive clear, easy-to-understand information about our programs and services, in English or French, as set out in the *Official Languages Act*.
- Have your privacy protected as set out in the *Privacy Act*.
- Receive benefits and services as set out in our published service standards and to know your appeal rights.

YOU HAVE THE RIGHT TO MAKE A COMPLAINT AND HAVE THE MATTER LOOKED INTO IF YOU FEEL THAT ANY OF YOUR RIGHTS HAVE NOT BEEN UPHELD.

The Right Honourable Stephen Harper, P.C., M.P.
Prime Minister of Canada

Le très honorable Stephen Harper, C.P., député
Premier ministre du Canada

DÉCLARATION DES DROITS DES *anciens combattants*

La présente Déclaration s'applique à tous les clients d'Anciens Combattants, soit :

- les anciens combattants ayant servi en temps de guerre;
- les vétérans et les militaires des Forces canadiennes (force régulière et réserve);
- les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada;
- les conjoints et les partenaires en union de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins;
- les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles;
- les autres clients admissibles.

VOUS AVEZ LE DROIT :

- d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie;
- de prendre part aux discussions vous concernant;
- d'être accompagné lors de vos rencontres avec Anciens Combattants;
- d'obtenir de l'information claire sur nos services, en français ou en anglais, conformément à la *Loi sur les langues officielles*;
- de savoir que votre vie privée sera protégée conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- de recevoir des avantages et des services conformément à nos normes de service et d'être informé de vos droits d'appel.

SI VOUS CROYEZ QUE L'UN OU L'AUTRE DE VOS DROITS N'A PAS ÉTÉ RESPECTÉ, VOUS AVEZ LE DROIT DE DÉPOSER UNE PLAINTE ET D'ÊTRE ASSURÉ QU'ELLE SOIT PRISE EN CONSIDÉRATION.

The Honourable Greg Thompson, P.C., M.P.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député

Canada

Priorités - Anciens combattants Canada

Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille.

Le nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) qui est entrée en vigueur le 1er avril 2006 représente la plus importante refonte des programmes et services pour les anciens combattants depuis la Seconde Guerre mondiale. Ces programmes et services ont pour but d'appuyer les vétérans des FC et leur famille, programmes et services dont ils disent avoir besoin pour faciliter leur transition à la vie civile. Aux termes de la nouvelle Charte, un ensemble exhaustif de programmes de bien-être et une indemnité d'invalidité versée en une somme forfaitaire remplacent la pension d'invalidité mensuelle. Les nouveaux programmes, soutenus par un système complet de gestion des cas, sont : les services de réadaptation, les avantages financiers, les soins de santé, les indemnités d'invalidité, de décès et de captivité, et les services d'assistance professionnelle. Les programmes et services existants d'ACC destinés aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre et à leur famille ne sont pas touchés par les nouveaux programmes et services ni les prestations de pensions et autres auxquels avaient droit les membres et vétérans des FC avant le 1er avril 2006.

Les nouveaux programmes et services ont été élaborés en fonction des résultats des recherches et des consultations les plus exhaustives jamais entreprises par le Ministère. Des organismes d'anciens combattants, des experts, des représentants d'autres ministères fédéraux et des membres des FC ont été consultés. De plus, le Ministère a créé un groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux chargé de veiller à ce qu'il soit tenu compte des problèmes et des préoccupations des anciens combattants souffrant d'une déficience grave, qu'elle soit d'ordre physique ou psychologique, et de leur famille.

Les nouveaux programmes sont appuyés par un processus de gestion de cas renforcé. Les conseillers de secteur d'ACC, soutenus par une équipe interdisciplinaire, évaluent les besoins des clients et élaborent des plans d'intervention et en assurent le suivi. Cette approche permet à ACC de soutenir les clients pendant leur transition à la vie civile et de leur offrir une meilleure qualité de vie de même qu'à leur famille. Chaque membre en voie d'être libéré se voit offrir une entrevue de transition afin de cerner ses besoins et de lui offrir le plus de choix et d'occasions possible d'obtenir des ressources du Ministère et des ressources communautaires. Chaque équipe des services aux clients doit satisfaire à une norme d'accréditation nationale, ce qui permet de s'assurer qu'elle offre des services de façon complète et uniforme. À ce jour, 20 équipes des services aux clients dans 10 bureaux de district ont fait l'objet d'une évaluation d'accréditation.

Après une année d'existence, la nouvelle Charte des anciens combattants atteint son objectif : aider les membres des FC à faire une transition réussie à la vie civile. En 2006-2007, plus de 2 500 membres et vétérans des FC et leur

famille ont reçu de l'aide d'ACC; 1 100 ont reçu des services de réadaptation; 900 des allocations pour perte de revenus (ce qui représente une somme de 3,5 millions de dollars pour aider les membres des FC et leur famille à se remettre sur pied); et 2 300 vétérans ont reçu une indemnité d'invalidité, ce qui représente une somme totale de plus de 50 millions de dollars. L'indemnité d'invalidité a pour but de reconnaître et de compenser les répercussions non financières d'une invalidité liée au service, à savoir la douleur et la souffrance. Il s'agit d'une somme forfaitaire non imposable calculée en fonction de degré d'invalidité. En vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, il n'est pas nécessaire que les clients touchent des prestations d'invalidité pour avoir accès à d'autres programmes et services, contrairement au Programme de pension d'invalidité.

Afin de s'assurer que les programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte obtiennent les résultats prévus pour les vétérans des FC et leur famille, ACC a établi un programme exhaustif de gestion de la qualité. Une stratégie de mesure des résultats a été créée pour mesurer les résultats des clients dans cinq domaines : la santé (physique et mentale), le soutien financier, l'emploi, l'intégration à la communauté et la reconnaissance. Les clients qui font partie du Programme de réadaptation seront recensés trois fois : 1) au moment de leur admission au Programme, 2) à l'achèvement du Programme et 3) deux ans après.

Dans le Budget de 2007, le gouvernement du Canada a affecté des fonds supplémentaires pour renforcer les services destinés aux anciens combattants et raccourcir les délais pour l'obtention de soins de santé et le traitement des demandes de pensions. Il a ainsi démontré son engagement continu à l'égard des anciens combattants canadiens.

Clients de la Gendarmerie royale du Canada

Dans le même esprit, nous collaborons avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) au soutien d'une approche nouvelle de gestion des invalidités pour les membres encore en service et les anciens membres de la GRC. Au cours de l'année passée, ACC a mis en place un projet pilote dans la province de la Saskatchewan par lequel une entrevue de transition avec un conseiller de secteur d'ACC a été offerte à tous les membres de la GRC en voie d'être libérés pour déterminer leurs besoins et leur fournir de l'information. Le projet pilote sera évalué dans les mois à venir, et ACC et la GRC détermineront si le service sera offert dans d'autres régions du pays.

En 2006-2007, ACC a offert des programmes et des services à 6 000 clients de la Gendarmerie royale du Canada. Conformément au nouveau mandat de projet, le Ministère et la GRC examineront la façon d'améliorer les avantages et les services offerts aux anciens membres et aux membres encore en service de la GRC.

Clients du service de guerre

Bien que la nouvelle Charte des anciens combattants aide à mieux satisfaire les besoins des vétérans des FC récemment retraités, ACC ne cesse d'améliorer les services offerts aux anciens combattants du temps de guerre. Âgés en

moyenne de 85 ans, ces clients vieillissants ont besoin d'un soutien toujours grandissant pour maintenir leur autonomie et leur donner des choix en ce qui concerne le cadre de soins qui répond le mieux à leurs besoins. L'expérience d'ACC a démontré que lorsqu'ils ont le choix, les anciens combattants préfèrent demeurer à domicile plutôt que d'être admis dans un établissement de soins de longue durée. Les conjoints et les principaux dispensateurs de soins jouent un rôle important dans la capacité des anciens combattants de demeurer chez eux et ils réclament un accès plus équitable aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

ACC entreprend actuellement un examen approfondi des services de soins de santé. L'examen vise à mettre l'accent sur les besoins plutôt que sur l'admissibilité tout en simplifiant les critères d'admissibilité. La collaboration entre les organismes d'anciens combattants, les représentants du Ministère et les experts en gérontologie se poursuit. Le Conseil consultatif de gérontologie (établi en 1997 pour conseiller ACC sur la façon de traiter les besoins en évolution des anciens combattants du Canada) a publié en novembre 2006 le rapport Parole d'honneur - L'avenir des prestations de santé pour les anciens combattants du Canada ayant servi en temps de guerre, qui servira de guide à l'examen.

L'Examen des services de soins de santé vise plus particulièrement les trois programmes principaux de soins de santé : le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), les soins de longue durée et les avantages médicaux.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), appelé le premier programme national de soins à domicile au Canada, aide les clients à maintenir leur autonomie par la prestation de services à domicile et dans la collectivité. Grâce à un budget annuel de 270 millions de dollars, le PAAC comprend notamment des services d'entretien ménager, d'entretien du terrain, de soins ambulatoires, de transport, d'adaptation au domicile et de soins intermédiaires en foyer d'accueil. Un total de 101 267 anciens combattants et principaux dispensateurs de soins canadiens recevaient des services en vertu du PAAC en date du 31 mars 2007.

À l'appui de l'Examen des services de soins de santé, ACC collabore avec le gouvernement de l'Ontario à l'analyse de la combinaison de services de soins à domicile, y compris le PAAC, qui soutient le mieux l'autonomie des anciens combattants. Le Projet de recherche sur les soins continus comprend deux études complémentaires. La première étude, qui a lieu à Victoria, Ottawa et Halifax, consiste en l'évaluation du projet pilote d'Anciens Combattants Canada par lequel sont offerts des services spécialisés de soins à domicile aux anciens combattants en attente de soins en établissement. La deuxième et plus importante étude, vise à déterminer le coût et le rendement du projet dans la région de Toronto. Cette deuxième étude compare les clients d'ACC bénéficiant de services à domicile avec ceux vivant dans des logements avec services de soutien et ceux qui reçoivent des services dans des établissements de soins. La publication du rapport final du projet est prévue pour la prochaine année.

Soins de longue durée

Au coût annuel de 340 millions de dollars, ACC offre un soutien financier à environ 10 000 anciens combattants bénéficiant de services dans des établissements de soins de longue durée, soit dans un réseau d'établissements communautaires aux quatre coins du pays, soit dans des établissements plus importants où ACC retient des lits pour anciens combattants, y compris l'Hôpital Sainte-Anne, le dernier hôpital fédéral géré par le Ministère. La satisfaction des anciens combattants au sujet des soins dans ces établissements est élevée : plus de 90 p. cent.

En 2006-2007, les travaux de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne à Montréal (Québec) se sont poursuivis. Les améliorations apportées fourniront aux clients un milieu de vie plus sûr pour satisfaire leurs besoins particuliers. Les travaux, qui seront achevés d'ici 2009, comprennent la construction d'un nouveau pavillon, la rénovation du bâtiment principal (la tour) et la construction d'une centrale thermique et d'une sous-station électrique (qui sont déjà entièrement en fonction). À la fin des travaux, l'Hôpital aura une capacité de 446 lits.

Avantages médicaux

En 2006-2007, environ 111 600 clients ont bénéficié des avantages médicaux d'ACC au coût de 266,1 millions de dollars. Les avantages médicaux comprennent les soins médicaux et dentaires, les prothèses et orthèses, les médicaments d'ordonnance et les adaptations au domicile; le coût des déplacements pour recevoir ces avantages et les allocations de traitement payées pendant les périodes de soins actifs pour une affection ouvrant droit à pension. ACC paie également le coût des soins prodigués aux anciens combattants souffrant d'une invalidité ou dont le revenu est faible afin de veiller à ce qu'ils aient accès à des soins de haute qualité.

Le Programme des médicaments d'ACC est très important pour les anciens combattants. Il vise à aider les clients d'ACC à demeurer en santé et à rester autonomes dans leur collectivité. Le Ministère a défini quatre indicateurs de rendement pour mesurer la rentabilité de la gestion du Programme des médicaments. Ils comprennent les économies réalisées grâce à l'utilisation de médicaments génériques; le tarif moyen des professionnels de la pharmacie par catégorie de services; le coût unitaire des prestations et le coût de traitement des demandes par ordonnance. Le premier de ces indicateurs (économies réalisées grâce à l'utilisation de médicaments génériques) est fonctionnel. Les travaux pour la mise en place des trois autres se poursuivent.

Pensions d'invalidité

Anciens Combattants Canada continue d'accorder des pensions d'invalidité et des allocations spéciales aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, à tout ancien combattant ayant servi avant le 1er avril 1947 et aux anciens membres et membres encore en service de la GRC. Ces pensions sont des indemnités d'invalidité ou de décès découlant du service militaire ou du service dans la GRC. Au 31 mars 2007, un total de 181 012 clients étaient bénéficiaires d'une

pension d'invalidité ou d'une allocation spéciale, au coût de 1,8 milliard de dollars.

Mettre en œuvre une stratégie en matière de santé mentale pour accroître la capacité de satisfaire aux besoins liés à la santé mentale des clients.

En raison du rythme croissant des opérations, les affections psychologiques et psychiatriques sont à la hausse chez les anciens combattants, les membres encore en service des FC et les membres de la GRC. L'augmentation est particulièrement remarquable chez les clients d'ACC qui souffrent d'un syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Au cours des cinq dernières années, le nombre de clients souffrant d'une affection liée au SSPT a plus que triplé pour s'élever à 6 504 personnes. Au 31 mars 2007, un total de 10 525 clients reçoivent une pension pour une affection psychiatrique. Nos clients les plus jeunes ayant servi dans la Force régulière, en zone de service spécial ou dans la GRC représentent 69 p. cent des clients bénéficiaires d'une pension pour affection psychiatrique. Nos anciens combattants du service de guerre constituent la portion restante de 31 p. cent.

Pour aider à répondre aux besoins en matière de soins de ces clients, ACC a élaboré la Stratégie en matière de santé mentale qui est complémentaire à la nouvelle Charte des anciens combattants. La nouvelle Charte possède la caractéristique particulière de séparer les blessures des avantages et du soutien offerts au moment de la transition. De cette façon, ACC peut agir tôt à l'égard des membres libérés et aider à déterminer et à traiter les troubles de santé mentale non réglés.

Dans le cadre de la Stratégie, ACC continue d'accroître les services en matière de santé mentale qu'il offre dans les collectivités. ACC finance un réseau de cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel (BSO) et fait partie d'un réseau conjoint qui compte également le MDN et la GRC. Les cliniques offrent aux vétérans des FC des services de diagnostic et de traitement des blessures de stress opérationnel. Un total de cinq cliniques de traitement à l'externe des BSO ont été établies au pays. Elles s'ajoutent aux cinq Centres de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO) du MDN. Chaque clinique donne accès à une équipe de professionnels de la santé mentale composée notamment de psychiatres, psychologues, infirmières et travailleurs sociaux cliniques. Ils ont reçu une formation spéciale de traitement des SSPT et d'autres blessures psychologiques liées au service militaire. Les équipes ont accès à des protocoles normalisés d'évaluation et de traitement élaborés par le Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel (CNTSO) à l'Hôpital Saint-Anne. Ce centre d'expertise voit à ce que des spécialistes locaux élaborent et favorisent les pratiques exemplaires par la formation, le perfectionnement continu, la recherche et les partenariats ainsi que la consultation d'experts pour la gestion de cas complexes et l'élaboration de politiques.

Dans son budget de 2007, le gouvernement du Canada a accordé des fonds pour l'établissement de cinq nouvelles cliniques de traitement des BSO. Elles

seront situées à divers endroits au pays pour soutenir les membres et les vétérans des FC qui souffrent de blessures de stress opérationnel découlant du service militaire. Les fonds additionnels au montant de neuf millions de dollars par année serviront à établir de nouvelles cliniques pour veiller à ce que les membres et les vétérans des Forces canadiennes ainsi que les membres de leur famille bénéficient d'interventions, de soutien social et de services de counselling en temps opportun lorsqu'ils sont aux prises avec des difficultés d'ajustement liées au service militaire.

Une somme additionnelle de un million de dollars par année a été allouée pour le soutien aux familles des membres des FC par l'entremise d'un réseau de soutien social innovateur financé conjointement par le MDN et ACC. Le Soutien Social; Blessures de Stress Opérationnel (SSBSO) est un partenariat MDN-ACC très réussi. Il a été établi en 2001 pour offrir du soutien personnel ou de groupe par les pairs, de l'information et des conseils aux membres et aux anciens combattants des FC, ainsi qu'à leur famille, touchés par les blessures de stress opérationnel. Les pairs, qui souffrent eux-mêmes de blessures de stress opérationnel, sont choisis par les conseillers et les spécialistes médicaux du MDN et ils reçoivent de la formation à l'Hôpital Sainte-Anne. Ils sont généralement installés dans les bureaux d'ACC et ils offrent un soutien social aux collègues du service qui souffrent également de troubles de santé mentale. Nous avons appris, de façon anecdotique, que les interventions des pairs ont permis d'éviter de nombreuses tragédies personnelles. Leur travail contribue à changer les perceptions à l'égard du combat et du stigmate associé au stress opérationnel dans le service militaire et il prouve qu'il est possible, pour les membres et les vétérans des FC qui vivent avec des blessures de stress opérationnel, de se rétablir. Il y a actuellement 17 coordonnateurs du soutien par les pairs (CSP) et six coordonnateurs du soutien par les pairs pour les familles (CSPF) au pays. Les services de SSBSO ont été offerts à plus de 2 500 membres et vétérans des FC ainsi qu'à leur famille. Le besoin de ce service ne cesse de croître.

À l'automne 2006, un service de soutien par les pairs pour les familles en deuil a été ajouté au programme de SSBSO. Jusqu'à maintenant, 55 familles qui ont perdu un être cher en raison du service militaire ont reçu de l'aide. Les fonds additionnels accordés dans le budget de 2007 permettront d'ajouter huit coordonnateurs de soutien par les pairs pour les familles.

Actuellement, ACC recrute activement des professionnels autorisés en santé mentale partout au pays afin d'offrir des soins, du soutien et des services professionnels dans leur collectivité aux clients et aux familles admissibles. Au cours de l'année, ACC a continué de collaborer avec le MDN et la GRC pour accroître davantage la capacité.

Consolidation du leadership d'Anciens Combattants Canada

ACC a également contribué, à l'échelle nationale et internationale, au progrès des travaux dans le domaine de la santé mentale en organisant des conférences et des colloques et en participant à de telles activités. Ces activités, qui réunissent des experts pour examiner les tendances du domaine, comprennent la conférence de l'International Society for Traumatic Stress Studies qui a eu lieu en Californie en novembre 2006 et le 2e colloque national

sur les traumatismes liés au stress opérationnel, tenu à Montréal du 7 au 9 mai 2007.

Encourager les Canadiens, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités

---

La mémoire collective d'une nation constitue la pierre angulaire d'une société forte, sécuritaire et libre. S'appuyant sur ce principe, le ministère des Anciens Combattants s'emploie depuis longtemps à garder vivant le souvenir des réalisations et des sacrifices de tous ceux et celles qui ont risqué leur vie, hier et aujourd'hui, pour défendre notre liberté et nos valeurs.

Les Canadiens adoptent et soutiennent les démarches du Ministère en ce sens. En 2005, la célébration à l'échelon national de l'Année de l'ancien combattant, dont les effets se prolongent jusqu'à aujourd'hui, ravive le Souvenir partout au Canada. Selon une recherche ministérielle effectuée en 2006, les activités de commémoration demeurent populaires :

- plus de sept Canadiens sur dix jugent important de souligner la Semaine des anciens combattants chaque année;
- plus d'un Canadien sur trois participent activement aux activités de la Semaine des anciens combattants;
- En 2006, 1,7 million de personnes visitent les sections du site Web d'ACC portant sur le Souvenir, soit une hausse de fréquentation de 90 p. cent par rapport à l'année précédente.

En 2006-2007, Anciens Combattants Canada prend des mesures déterminantes pour mettre à profit cet engouement. Le Ministère lance de nouvelles initiatives communautaires, établit de nouveaux partenariats et exploite de nouvelles technologies, de sorte à assurer une direction saine et durable de la politique du Souvenir du gouvernement du Canada. Le Ministère obtient ainsi de nombreux résultats remarquables :

- augmentation de l'importance et de la visibilité des programmes du Souvenir du Canada sur la scène internationale;
- établissement d'une nouvelle direction générale des opérations en Europe qui accroît la visibilité et élargit la portée des activités de commémorations canadiennes;
- stratégies de « modernisation » des programmes du Souvenir qui permettent de sensibiliser plus d'un million de jeunes Canadiens, en plus de faciliter la communication auprès des centaines de milliers de plus jeunes vétérans et membres actifs des Forces canadiennes;
- initiatives novatrices de participation des collectivités, souvent dans le cadre de partenariats, dont l'effet catalyseur ravive la fierté et aiguise la sensibilisation des collectivités des quatre coins du pays, à l'égard du Souvenir.

Hommage international

Le 9 avril 2007, après des mois d'intense planification, des Canadiens de tous les âges et de tous les milieux se rassemblent pour célébrer le 90e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy, qui est vue par plusieurs comme un tournant dans l'accession du Canada au titre de nation.

La cérémonie principale du gouvernement du Canada se déroule en France. Des dizaines de milliers de personnes, y compris 5 000 jeunes Canadiens et 400 membres des Forces canadiennes se joignent aux dirigeants du monde pour rendre hommage aux braves Canadiens qui se sont emparés de la crête de Vimy il y a de cela 90 ans, dans un combat pour la paix, la liberté et l'espoir.

Dans le cadre de cet hommage international, Sa Majesté la reine Elizabeth II inaugure le Monument commémoratif du Canada à Vimy nouvellement restauré. Ce monument, qui rappelle avec fierté les réalisations et les sacrifices accomplis pendant la bataille de la Crête de Vimy, constitue un véritable trésor national. Sa restauration s'inscrit dans un projet de 30 millions de dollars, annoncé en 2001 par le gouvernement du Canada. Le projet vise à réparer les dommages, causés par le temps et les intempéries, aux 13 monuments qui commémorent en Europe la participation du Canada à la Première Guerre mondiale. La restauration du Monument commémoratif du Canada à Vimy s'est terminée à temps et en respectant les budgets, sous la direction attentive d'Anciens Combattants Canada, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et d'une équipe de spécialistes internationaux. La restauration de l'une des plus belles œuvres d'art au Canada relève de l'exploit, tant du point de vue technique qu'en matière de conservation. Nouvellement restauré, ce monument imposant continuera d'offrir aux visiteurs un havre de paix et de sécurité où se remémorer ceux et celles qui sont morts au service du pays, en protégeant les valeurs canadiennes.

Direction générale des opérations européennes

Depuis près d'un siècle, la bravoure et l'audace des militaires canadiens marquent profondément la lutte pour la liberté et la paix en Europe. La nouvelle Direction générale des opérations européennes, créée en 2006-2007, promet de conférer au Canada une présence des plus visibles et respectées dans une région du monde où l'on participe activement à des activités commémoratives. La direction générale fera connaître les sacrifices et les réalisations des Canadiens au moyen de projets commémoratifs, de partenariats diplomatiques, de gérance des lieux de sépulture des Canadiens tombés au combat et de préservation de monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille européens. L'ensemble de ces monuments attire plus d'un million de visiteurs annuellement. Les spécialistes ministériels maintiennent une présence canadienne permanente au site du monument commémoratif du Canada à Vimy et au site du Mémorial terre-neuvien de Beaumont Hamel. Chaque été, le Ministère gère également le Programme de guides étudiants en France, qui offre aux jeunes Canadiens une occasion unique d'enseigner l'histoire du Canada à des gens de tous les coins du monde.

Le Souvenir par le biais de partenariats

Les partenariats établis à l'échelle locale, nationale et internationale sont essentiels à l'exécution des programmes du Souvenir. En 2006-2007, les partenariats établis avec le secteur privé, les organismes d'anciens combattants, les organismes sans but lucratif et tous les échelons du gouvernement, revitalisent le monde du Souvenir.

En février 2007, le gouvernement du Canada engage des fonds de cinq millions de dollars pour financer le Centre Juno Beach en Normandie (France) au cours des dix prochaines années. Le Centre, qui a ouvert ses portes en 2003, représente les espoirs et les rêves d'un groupe dédié aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, qui s'est toujours appliqué à rendre hommage aux contributions des Canadiens à la libération de l'Europe. Par ce financement, le Canada paiera une partie des coûts d'exploitation du Centre, y compris les frais relatifs à la diffusion de l'information et aux initiatives pédagogiques destinées aux visiteurs du monde entier.

Dans le cadre du Programme des contributions aux partenaires d'ACC, les groupes sans but lucratif de l'ensemble du pays peuvent recevoir une aide financière pour des projets de commémoration dans les collectivités ou des projets de restauration de cénotaphes ou de monuments. Le Fonds de partenariat d'action communautaire forme le premier axe du Programme des contributions. Cette année, ACC a alloué 1,5 million de dollars de ce fonds au financement de 112 initiatives nationales, régionales et locales, permettant ainsi à des dizaines de milliers de Canadiens de participer à des projets de commémoration. Uniquement à Calgary, le programme d'éducation du Musée du Souvenir donne à 60 000 étudiants la possibilité de découvrir l'héroïsme exceptionnel dont ont fait preuve des gens ordinaires au service de leur pays. Le fonds finance également des initiatives ayant lieu au pays qui s'efforcent d'établir des contacts avec les vétérans des Forces canadiennes et la collectivité autochtone.

Le Programme de restauration de cénotaphes et de monuments, annoncé en 2005, forme le second axe du Programme des contributions. Lors de sa première année complète d'activités, en 2006-2007, le programme a accordé du financement à 49 collectivités, représentant toutes les régions du Canada, pour les aider à préserver et à restaurer leurs cénotaphes et leurs monuments. L'investissement du Canada dans sa plus précieuse infrastructure s'élève à un peu plus de 530 000 dollars. Ce programme permet la réparation de structures physiques, la restauration d'inscriptions, la tenue de travaux pour rendre les allées sécuritaires et le rajeunissement de l'aménagement paysager, afin que les Canadiens puissent de nouveau être fiers de leurs lieux du Souvenir.

Les partenariats permanents établis entre un ensemble d'entités fédérales, comprenant le ministère de la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le Parlement du Canada, Bibliothèque et Archives Canada et la Fondation Héritage Canada, font en sorte que les familles, les camarades et les millions de personnes qui étudient l'histoire du Canada se souviennent et rendent hommage aux personnes dont le nom figure dans l'un des sept Livres du Souvenir.

Dans la capitale nationale, le Carnaval d'hiver d'Ottawa, le Monument commémoratif de guerre du Canada et la cérémonie à la chandelle de la Semaine des anciens combattants attirent des milliers de participants.

Dans les centres urbains et ruraux de chaque région du pays, ACC établit des partenariats avec les autorités locales, les écoles, les groupes sans but lucratif et les organismes bénévoles. Des centaines d'événements ayant lieu au Canada transcendent les époques et les frontières géographiques pour associer les héros d'hier à ceux d'aujourd'hui et de demain. Ainsi, le nombre sans précédent de 239 activités communautaires est affiché dans le calendrier des activités du site Web du Ministère, uniquement pour la Semaine des anciens combattants.

En 2006-2007, on décerne la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants à soixante-dix Canadiens remarquables, en reconnaissance de leur contribution exceptionnelle au bien-être des anciens combattants et de leurs efforts pour rendre hommage aux anciens combattants.

Apprentissage du XXIe siècle

Traditionnellement, les Canadiens se rassemblent durant la Semaine des anciens combattants, ayant lieu chaque année du 5 au 11 novembre, pour manifester leur reconnaissance aux anciens combattants. Mais peu importe la journée, il y a probablement quelqu'un, quelque part au Canada, qui participe à une activité de commémoration.

En 2006-2007, le Ministère jette un regard neuf sur le Souvenir : il cherche à susciter une participation permanente des jeunes, en utilisant une approche moderne stimulant leur esprit et touchant leur cœur. Plus d'un million de jeunes Canadiens se font ainsi expliquer le Souvenir, à l'aide d'une myriade de partenariats avec des éducateurs, des groupes jeunesse, des organismes d'anciens combattants et des dirigeants communautaires de notre pays.

Lors de la Semaine des anciens combattants de 2006, ACC a mis un matériel d'apprentissage nouveau et novateur à la disposition de plus de 16 000 écoles du pays. Histoires d'animaux à la guerre, un ensemble de programmes comprenant un journal petit format publiant des histoires du Club du Souvenir, captive les plus jeunes élèves du Canada. Un journal intitulé Le Canada se souvient, amène les élèves de cycle supérieur sur les traces de ceux qui ont servi leur pays sur terre, en mer et dans les airs, à différents moments de l'histoire. Les élèves et les éducateurs réagissent avec enthousiasme à ce matériel. En conséquence, le trafic sur le site Web et le volume de commandes postales scolaires augmentent considérablement par rapport à l'année précédente.

La présence canadienne unique sur Internet permet d'effacer de plus en plus les frontières géographiques de l'apprentissage. Les partenariats sur le Web établis avec de nombreux organismes, dont la Société Radio-Canada et l'Office nationale du film, rendent possible la célébration et la découverte du riche patrimoine culturel et linguistique du Canada, au moyen d'outils virtuels, comme la Galerie de photos – Vimy et la section du site Web Des Héros se racontent portant sur les Canadiens d'origine chinoise. D'autres options Web

sont actuellement mises au point et seront bientôt publiées, dont La Force francophone et les archives audiovisuelles sur la Première Guerre mondiale. Ces initiatives s'ajoutent au populaire site Web Des Héros se racontent, où il est possible de visionner, d'écouter et de lire les souvenirs personnels des Canadiennes et des Canadiens qui ont endossé l'uniforme.

Le Ministère a collaboré étroitement avec le programme Rencontres du Canada de la Fondation Historica du Canada. La Fondation a pour mandat de faire découvrir à tous les Canadiens les anecdotes fascinantes qui enrichissent la culture unique de notre pays. Dans le cadre de ce partenariat, un sommet de la jeunesse sur le Souvenir a lieu en mai 2006. Le livre blanc issu de cet événement pourrait servir de base à des initiatives qui encouragent les jeunes à transmettre le flambeau du Souvenir aux générations futures.

Le projet des Sentiers du souvenir est né de l'établissement d'un partenariat national avec la Légion royale canadienne et Scouts Canada. La conception de sentiers d'interprétation dans six camps scouts répartis d'un bout à l'autre du Canada offre à des milliers de jeunes et de bénévoles la possibilité de s'instruire sur des événements qui ont contribué à faire du Canada la nation qu'elle est aujourd'hui.

Apprendre par « la pratique et l'observation » est devenue une réalité pour 42 jeunes représentants canadiens de la jeunesse autochtone, de Scouts Canada, du programme Rencontres du Canada de la Fondation Historica du Canada et du programme Opération « héritage » des Amputés de guerre du Canada. Ces jeunes Canadiens ont pris part aux activités officielles du gouvernement du Canada en France pour célébrer le 90e anniversaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel.

Grâce à ces initiatives, ACC a réussi à moderniser de façon concrète ses programmes du Souvenir et, ce faisant, à accroître le nombre de Canadiens qui apprécient à leur juste valeur les sacrifices et les réalisations de la communauté militaire canadienne. Les vétérans et les membres actifs des Forces canadiennes, qui ne sont pas beaucoup plus âgés que les étudiants qui les applaudissent, occupent dorénavant la place qui leur est due aux côtés des anciens combattants vieillissants, lors des cérémonies et des événements qui se déroulent partout au Canada et dans le monde. Les outils d'apprentissage, portant sur 50 années d'activités de maintien de la paix, se sont également avérés populaires. Cette année, on a décerné la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants à 15 vétérans des Forces canadiennes. Cette cérémonie a permis à de nombreux jeunes militaires canadiens plus jeunes de saisir la place qu'ils occupent dans l'histoire à commémorer.

Monuments, monuments commémoratifs et sépultures d'anciens combattants

En 2006-2007, ACC a accordé un soutien financier de 11 millions de dollars pour que 2 178 anciens combattants admissibles reposent en paix dans la dignité. Ce financement provient du programme national de services de funérailles et d'inhumation, et de stèles funéraires assuré en partenariat avec le Fonds du Souvenir. La succession de la plupart des anciens combattants décédés qui étaient admissibles à ce programme n'avait pas les fonds nécessaires pour payer des funérailles dignes de leur personne. Offert au nom

du peuple canadien reconnaissant, le programme a su apporter réconfort et dignité aux familles en deuil.

Les monuments et les monuments commémoratifs sont des témoignages puissants de ce que les anciens combattants ont accompli et des sacrifices qu'ils ont consentis pour nous. Pour conserver la foi que les anciens combattants entretenaient en notre avenir, nous devons préserver les monuments érigés à leur mémoire et les maintenir dans un état digne de ceux qu'ils commémorent.

Au pays et ailleurs dans le monde, le Ministère continue à collaborer avec l'un de ses plus fidèles partenaires – la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth – à l'entretien des stèles d'environ 112 000 Canadiens tombés en service qui sont enterrés dans plus de 80 pays, et d'environ 350 000 sites funéraires dans près de 15 000 cimetières au Canada.

Outre son travail courant, la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, en partenariat avec ACC, a terminé de recenser le tiers des stèles funèbres d'anciens combattants qui sont la responsabilité du gouvernement du Canada. Lorsque ce projet se terminera en 2010, la base de données nationale facilitera la tâche de surveillance et de recensement des stèles. Les parents et les amis pourront aussi plus facilement retracer le lieu de repos des anciens combattants qui, en raison de la distance ou du passage du temps, pourraient leur être inconnus.

Priorités — Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), par son mandat prescrit par la loi, offre deux niveaux d'appel aux décisions relatives aux indemnités et aux pensions d'invalidité, et il est le tribunal de dernière instance pour les décisions sur les allocations aux anciens combattants.

Le principal but du Tribunal est d'offrir un programme de recours efficace par le biais d'initiatives d'amélioration stratégiques et innovatrices. Les demandeurs ont exprimé leurs inquiétudes par rapport à la durée des processus d'appel, et le Tribunal a fait des progrès impressionnants pour réduire les délais, dans la mesure de ses possibilités. Afin de répondre à la quantité et à l'ancienneté des demandes en cours, le Tribunal a modifié le calendrier des audiences en offrant des méthodes de rechange. Ainsi, plus de 7 100 demandeurs ont eu l'occasion de faire entendre leur cause et ont soumis leurs preuves, ce qui dépasse les prévisions de 6 500 audiences.

De plus, le délai pour rendre la décision sans appel à la suite de l'audience a été réduit, et le Tribunal a réussi à réduire le nombre de demandes en attente d'une audience. Le Tribunal continue à travailler avec les représentants pour remplir le calendrier des audiences, et les encourage à devancer les causes les plus anciennes et à mettre de côté les causes qui ont été abandonnées. Ces mesures, dans leur ensemble, ont permis d'offrir de meilleurs services aux demandeurs.

Le *Plan stratégique pour 2006-2009* décrit les priorités du Tribunal, dont la prestation améliorée des programmes et la communication active avec les appelants et les intervenants.

Prestation améliorée des programmes

Le Tribunal est proactif lorsqu'il s'agit de trouver des façons de renforcer ses opérations pour soutenir la prise de décisions et permettre l'annonce en temps opportun des décisions justes.

Lors de l'initiative pour l'évaluation et la gestion des demandes, des ressources ont été affectées à l'essai en vue d'améliorations à la documentation préaudience. Les modifications au processus d'enregistrement des demandes d'appel ont été efficaces, car elles ont permis d'une part de s'assurer que les cas inscrits au Tribunal sont entendus et d'autre part, de réduire les délais pour rendre la décision sans appel. Des innovations similaires seront considérées pour les demandes d'audience de révision.

À la suite de l'annonce du gouvernement du Canada de l'entrée en vigueur de la Charte des anciens combattants et de la mise en place d'un Bureau de l'ombudsman des anciens combattants, le Tribunal a évalué ses propres besoins en matière de ressources et de processus pour répondre aux demandes et aux recommandations particulières. Les demandeurs ont toujours eu le choix de soulever des enjeux s'ils n'étaient pas satisfaits du respect, de la

courtoisie et du professionnalisme manifestés par les membres ou le personnel. Toutes les préoccupations sont considérées très sérieusement et évaluées de façon opportune. Pour formaliser ce processus, le Tribunal a élaboré des procédures de plainte et un formulaire de plainte qui peuvent être consultés à l'adresse suivante : **www.vrab-tacra.gc.ca**. Ces documents peuvent aussi être obtenus en composant sans frais le 1-800-450-8006, la ligne de demandes d'information générales.

Six plaintes ont été reçues avant le 29 septembre 2006, date à laquelle les procédures de plainte officielles étaient mises en œuvre, et 10 plaintes ont été déposées dans le cadre du nouveau processus. Tous les enjeux soulevés, qui varient de la formulation d'une décision au comportement d'un membre, ont été réglés. Ce processus de plainte n'a cependant pas été conçu pour répondre à l'insatisfaction liée aux décisions du Tribunal. Les personnes qui ne sont pas satisfaites de la portée de la décision du Tribunal peuvent contacter leur représentant pour faire valoir leur droit d'appel.

Des recherches plus approfondies ont été entreprises dans le domaine des précédents et des enjeux relatifs à la nouvelle Charte des anciens combattants et à la Table des invalidités de 2006. Le Tribunal a énoncé des règles de pratique en ce qui a trait à la preuve et aux pièces jointes, aux demandes de révision et aux audiences de révision par téléconférence. Le Tribunal a aussi clarifié sa position par rapport aux enjeux découlant de la transition de la Table des invalidités de 1995 à la nouvelle Table de 2006. Les jugements de la Cour fédérale ont été analysés afin de s'assurer que l'orientation donnée reflète les décisions, les politiques et les activités du Tribunal.

Un cadre de perfectionnement professionnel révisé pour les nouveaux membres a été mis en œuvre. Ce cadre comporte entre autres une période de formation intensive, des sessions de suivi prévues et du mentorat. Durant l'année, 12 membres ont été nommés pour siéger au Tribunal, dans le cadre du processus de sélection fondé sur les compétences qui a été mis en place en décembre 2004. Les membres reçoivent une formation sur les dispositions de la nouvelle Charte des anciens combattants et son nouveau règlement, et suivent des sessions spécialisées sur le syndrome de stress post-traumatique à l'Hôpital Sainte-Anne. D'autres séances de formation et d'autres outils sont en cours de conception, dans le but d'aider à la qualité, à la cohérence et à l'efficacité de la prise de décisions. Ces initiatives appuient l'engagement du Tribunal à rendre des décisions qui sont fondées sur les faits de la demande, sur les preuves présentées et sur la loi pertinente.

Le Tribunal a profité de sa participation à l'adoption de la nouvelle loi concernant la Charte des anciens combattants. Son travail en collaboration avec ACC lors de la phase de mise en œuvre a permis une transition efficace de même que l'évaluation des impacts, la formation en temps opportun et un passage tout en douceur pour le Tribunal.

Environ 8 950 demandes d'audience ont été reçues, ce qui représente une augmentation par rapport aux deux années précédentes. Le Tribunal a rédigé 8 619 documents préaudience. Cependant, 1 805 causes ont par la suite été retirées ou abandonnées par les requérants. Plus de 240 demandeurs ont demandé un appel pour une décision relative aux indemnités d'invalidité en

vertu de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, qui est entrée en vigueur le 1er avril 2006. Le tableau ci-dessous décrit les 7 132 décisions définitives rendues par le Tribunal, ce qui représente le plus haut volume de décisions rendues au cours des dernières années.

Décisions définitives	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Révisions	4 911	4 870	5 743
Appels	1 756	1 532	1 271
Réexamens	194	222	107
Allocations aux anciens combattants	23	21	11
Total	6 884	6 645	7 132

Entre le moment de l'enregistrement de la demande avec le Tribunal jusqu'à la décision définitive, la moyenne des délais des demandes de révisions était de 203 jours, et la moyenne des délais pour les demandes d'appels était de 165 jours. Ce délai inclut la période durant laquelle la demande est en attente d'une audience et dont la durée dépend du Tribunal et des représentants de l'appelant, et cette audience dépend de la disponibilité de l'appelant et du calendrier des audiences.

Le Tribunal a travaillé en collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion royale canadienne pour retirer les demandes inactives, pour améliorer la gestion des demandes et pour réduire les délais d'attente pour les demandeurs. Une préoccupation de longue date a été la préparation des documents préaudiences pour les demandes qui sont par la suite retirées ou abandonnées. Grâce à sa collaboration avec des représentants, le Tribunal a trouvé des moyens de diminuer la surproduction, laquelle est passée de 40 p. cent à 15 p. cent cette année. Un autre domaine qui s'est amélioré est la façon d'enregistrer les demandes qui montrait pour le Tribunal un nombre important de demandes en attente. Toutefois, un grand nombre de ces demandes sont entre les mains des représentants pour que les demandeurs reçoivent une orientation, et 40 p. cent de ces demandes sont retirées et ne sont donc pas entendues. La modification de l'enregistrement des demandes a grandement contribué à mieux prévoir la charge de travail relevant de la compétence du Tribunal et à établir des rapports à ce sujet. À la fin de l'année, le Tribunal avait 3 361 demandes en attente à la phase pré-audience, ce qui représentait une charge de travail adéquate qui peut être traitée rapidement.

En moyenne, 60,7 p. cent des décisions définitives de révision et 37,5 p. cent des décisions définitives d'appel étaient différentes des jugements rendus précédemment. Les deux facteurs qui influencent le plus le changement par rapport à la décision précédente lors de l'audience de révision sont le témoignage du demandeur et les preuves ou l'information supplémentaires qui n'étaient pas disponibles lors du jugement de l'instance précédente. Lors de l'audience d'appel, le demandeur peut soumettre des preuves documentées et de l'information écrite. Quatre-vingt-dix pour cent des décisions de révision ont été rendues en une moyenne de 29,2 jours et 90 p. cent des décisions d'appel

ont été rendues en une moyenne de 24,1 jours, ce qui répond à l'engagement public de soumettre les décisions dans les trente jours qui suivent la date d'audience.

Lorsque tous les moyens de recours du Tribunal sont épuisés, les demandeurs peuvent demander une révision judiciaire à la Cour fédérale. En 2006-2007, 11 requérants ont fait une demande auprès de la Cour fédérale, ce qui représente moins de 0,2 p. cent des 7 132 décisions rendues par le Tribunal. Des 14 jugements rendus par la Cour fédérale cette année, sept ont été reçus et ont été renvoyés au Tribunal en vue d'une nouvelle audience, et les sept autres ont été rejetés. Une décision a été renvoyée en raison d'une ordonnance par consentement de la Cour fédérale.

Le Tribunal peut compter sur des membres et un personnel dévoués pour fournir un service exceptionnel. Tous les efforts sont concentrés sur l'amélioration du rendement et des processus du Tribunal, ce qui contribue à renforcer ce programme de recours essentiel pour les Canadiens.

Communication active avec les appelants et les intervenants

Les personnes ont différentes façons de communiquer avec le Tribunal, notamment le téléphone, le courrier électronique, le télécopieur ou le courrier postal. En 2006-2007, plus de 7 000 demandes ont reçu une réponse en temps opportun. Le Tribunal a répondu aux besoins en matière d'information des Canadiens par le biais des mises à jour régulières de son site Web. Durant l'année, le Tribunal a amélioré sa communication avec les représentants et les parlementaires en ce qui a trait à son mandat, à sa charge de travail et à son rendement.

En 2006, le Tribunal a également diffusé les résultats d'un sondage mené par le groupe Environics Research Group en juillet 2005. Un questionnaire avait été envoyé à 1 541 anciens combattants, vétérans et membres des Forces canadiennes, membres de la GRC et épouses ou survivants qui avaient obtenu une audience et reçu une décision récente du Tribunal. Le taux de réponse a été de 65 p. cent. La majorité des requérants ont souligné que leur expérience du processus d'appel avait été positive. Ils ont également fait des suggestions pour améliorer le programme. Ces recommandations ont été examinées et ont été incluses dans le plan d'action stratégique du Tribunal. Le rapport complet de l'Enquête nationale de 2005 sur la satisfaction des demandeurs, qui contient une description détaillée de la méthodologie et des résultats, est accessible à cette adresse : **www.vrab-tacra.gc.ca**

En raison du manque de ressources disponibles, le Tribunal n'a pas atteint son engagement de créer un plan de communication et de publier un dépliant en 2006-2007. D'autres plans pour des produits d'information et pour la sensibilisation sont également retardés, par la faute de priorités concurrentes. Toutefois, le plan de communication et le dépliant sont des priorités pour l'année 2007-2008, puisque ces outils permettront d'orienter le Tribunal dans ses efforts pour offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des renseignements

clairs et concis sur le Tribunal et sur son domaine de responsabilité dans le cadre des programmes de pensions et d'indemnités d'invalidité.

Contribution du Portefeuille aux domaines de service du gouvernement du Canada

Le Portefeuille contribue aux résultats économiques et sociaux du gouvernement du Canada grâce au versement de prestations et à la prestation de services qui favorisent l'autonomie, la qualité de vie, la citoyenneté sociale et le niveau de vie des anciens combattants du Canada, des vétérans et des membres des Forces canadiennes, des civils admissibles et des familles de toutes les personnes en question et qui reconnaissent du même coup leur service pour la nation.

Le soutien de l'économie canadienne fait partie intégrante de l'amélioration du bien-être et de la qualité de vie des Canadiens. Le résultat stratégique d'ACC, soit que « les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être maximum grâce à des programmes et à des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion » contribue au résultat du gouvernement du Canada, soit « la sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens ». ACC est résolu à fournir des services et des avantages exemplaires qui soient axés sur la clientèle et qui répondent aux besoins de ses clients avec en vue les priorités stratégiques suivantes : améliorer et adapter les programmes et les services pour répondre aux besoins des anciens combattants et des vétérans des FC, pour servir les militaires, les autres clients et les familles, et mettre en œuvre une stratégie en matière de santé mentale dans le but d'améliorer la capacité de répondre aux besoins en santé mentale de la clientèle.

Le résultat du gouvernement du Canada, soit des « Canadiens en santé », est fortement appuyé par le résultat stratégique d'ACC, soit que « les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être maximum grâce à des programmes et à des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion ». L'engagement d'ACC envers la santé et le bien-être de sa clientèle est mis en œuvre par l'intermédiaire des priorités stratégiques qui sont : l'amélioration des programmes et des services et leur adaptation aux besoins des anciens combattants et des vétérans des FC, des militaires en service, des autres clients et des familles de toutes les personnes visées; la mise en œuvre d'une stratégie en matière de santé mentale pour augmenter la capacité de répondre aux besoins des clients en santé mentale.

Le résultat stratégique d'ACC, soit que « Les Canadiens se souviennent de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé et leur témoignent de la reconnaissance » soutient le résultat du gouvernement du Canada, soit « une culture et un patrimoine canadiens dynamiques ». L'engagement d'ACC est mis en évidence par la priorité stratégique d'engager les Canadiens dans les activités du Souvenir, en mettant l'accent sur les jeunes.

Le résultat stratégique du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), soit le « règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et à l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles » contribue aussi au résultat du gouvernement du Canada, soit « La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens », en assurant l'équité dans les décisions rendues en matière de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

L'architecture des activités de programmes (AAP) d'Anciens Combattants a été modifiée en juin 2006 afin d'y inclure les programmes et les services de la nouvelle Charte des anciens combattants mise en œuvre le 1er avril 2006. Ces modifications comprennent la description des résultats stratégiques attendus, ainsi que le titre et la description des activités associées au programme.

Résultat stratégique n° 1 :

Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Activité de programme n° 1.1 :

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier

Anciens Combattants Canada offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier à titre d'indemnisation pour des difficultés en raison d'invalidités et de pertes de revenu. Anciens Combattants Canada dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients. Figurent au nombre de ces clients : les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, Anciens Combattants Canada administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d'un protocole d'entente.

La mission d'ACC est d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins, en reconnaissance de leur dévouement pour le Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être.

La stratégie d'évaluation du rendement du Ministère qui a pour objectif de suivre de près les avantages et les services associés à l'activité de programme comprend un examen annuel permettant de confirmer les indicateurs de rendement :

- Pourcentage de décisions conformes aux normes et aux processus opérationnels du Ministère.

Quatre-vingt-treize pour cent des premières demandes de pension d'invalidité ont été traitées dans la norme de délai de service, qui était de 24 semaines pour 2006-2007. Les normes de service pour les programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants n'ont pas été publiées et donc, nous ne pouvons ni les évaluer ni les signaler. Une brochure sur les normes de service révisées devrait être publiée en 2008.

- Nombre d'anciens combattants qui touchent une allocation temporaire ou à long terme pour perte de revenus ou une allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes et durée du versement des indemnités.

En 2006-2007, nous avions 857 clients inscrits au programme d'allocation temporaire pour perte de revenus et 62 clients inscrits au programme d'allocation à long terme pour perte de revenus. Aucun client n'était inscrit aux programmes d'allocation de soutien de revenu des Forces canadiennes, d'allocation pour déficience permanente ou de prestation de retraite supplémentaire. À l'heure actuelle, nous rassemblons des renseignements statistiques sur l'activité de programme (la durée p. ex.). Ces renseignements seront publiés dans des rapports sur le rendement ultérieurs. La durée de la perte de revenus devrait refléter la durée de réadaptation dans la majorité des cas, sauf si le client atteint l'âge de 65 ans alors qu'il est encore en réadaptation.

Le rendement du Ministère est aussi évalué tous les deux ans afin de confirmer l'indicateur de rendement :

- Pourcentage des clients interrogés qui étaient satisfaits des avantages et services qu'ils avaient reçus.

Les résultats globaux de l'Enquête sur la satisfaction des clients révèlent un taux de satisfaction global de 84 p. cent. Cette enquête a été menée à la fois auprès des bénéficiaires d'avantages et de services et des personnes dont nous avions refusé une demande de prestation ou de service. Pour de plus amples renseignements sur cette enquête, consulter le site se trouvant à l'adresse suivante :
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
2 065,4	2 136,7	1 932,8

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
1 281	1 294	1 270

Activité de programme n° 1.2 :

Prestations et services de soins de santé et de réinsertion

Anciens Combattants Canada offre des avantages médicaux, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles. Le programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'ACC, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité.

Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des avantages médicaux et des services correspondant à leurs besoins.

Le rendement du Ministère sur le plan des prestations et services de soins de santé et de réinsertion offerts aux clients est mesuré en fonction des indicateurs de rendement suivants :

- Dépenses totales du Programme de choix

Les dépenses de traitement pour 2006-2007 s'élevaient à 266,1 millions de dollars.

- Nombre total de contrats de services nécessaires pour administrer les dépenses du programme

Les frais de contrats du système de traitement des soins de santé (sans compter les frais liés à la réadaptation professionnelle et à l'aide au placement) pour 2006-2007 ont totalisé 24,6 millions de dollars.

- Taux de conformité avec les normes et les processus opérationnels du Ministère

Dans le cadre du Programme de gestion de la qualité, nous examinons les programmes de soins de santé en vue d'évaluer leur niveau de conformité avec les normes et les processus opérationnels du Ministère. De plus, nous évaluons régulièrement la qualité de la prestation des services offerts aux clients anciens combattants et à leur famille. Ces examens nous permettent d'amasser des preuves sur la conformité de l'exécution des programmes et de faire des recommandations qualitatives en vue d'améliorer les programmes et services.

Par exemple, en 2006, nous avons effectué un examen de conformité avec les processus opérationnels et les politiques du Ministère liés au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Les résultats de cet examen ont révélé un degré de conformité très élevé avec les processus et les politiques. En fait,

100 p. cent des dossiers examinés étaient conformes en ce qui a trait aux besoins des clients en matière de services du PAAC, et 96 p. cent des dossiers examinés étaient conformes au caractère adéquat du niveau de services offerts.

- Dépenses totales en matière de réadaptation et d'assistance professionnelle.

Les dépenses en matière de réadaptation professionnelle pour 2006-2007 étaient de 226 769 $.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
1 062,5	1 077,9	1 021,5

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
2 188	2 203	2 125

Résultat stratégique n° 2 :

Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activité de programme n° 2.1 :

Élaboration de programmes du Souvenir

Les programmes du Souvenir visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé; à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices, et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens d'aujourd'hui.

La mission d'ACC est également de garder bien présent à la mémoire des Canadiens le souvenir des exploits et sacrifices des anciens combattants du Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat stratégique correspondant est le suivant :

- Les Canadiens qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices de personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

La stratégie d'évaluation du rendement du Ministère servant à rendre compte du résultat attendu comprend l'évaluation à intervalles réguliers de l'indicateur de rendement suivant :

- Pourcentage de Canadiens qui connaissent les activités de commémoration et qui y prennent part.

ACC a abouti à des résultats fructueux. Le sondage sur la satisfaction des clients le confirme puisqu'il indique que 80 p. cent des clients sont satisfaits de la façon dont ACC gère les activités de commémoration.

Une étude réalisée dans le cadre de la Semaine des anciens combattants 2006 montre que 66 p. cent des Canadiens (en comparaison à 57 p. cent en 2002) ont déjà entendu parler de la Semaine des anciens combattants, et que 72 p. cent (en comparaison à 68 p. cent en 2002) d'entre eux sont d'accord qu'il est important d'organiser une Semaine des anciens combattants chaque année. Trente-cinq pour cent des Canadiens ont participé aux activités de la Semaine des anciens combattants, ce qui constitue une augmentation par rapport à 2002, où seulement 31 p. cent des Canadiens avaient pris part à ces activités.

Une autre étude menée dans le cadre de l'Année de l'ancien combattant et publiée en 2006, montre que la sensibilisation à l'Année de l'ancien combattant a augmenté au cours de 2005, passant de 19 p. cent à 56 p. cent. Le niveau de participation aux événements commémoratifs et au 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale a aussi augmenté au cours de 2005, passant de 9 p. cent à 17 p. cent.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
62,5	69,7	59,6

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
150	162	160

Résultat stratégique n° 3 :

Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.

Activité de programme n° 3.1 :

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions d'invalidité et d'indemnités

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux anciens combattants du temps de guerre, aux vétérans et aux militaires des Forces canadiennes admissibles, aux clients de la GRC ainsi qu'aux civils admissibles et à leur famille la possibilité de demander une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité du processus décisionnel relatif aux demandes de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal a pleine compétence pour entendre, déterminer et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont présentées conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* et à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et d'autres lois adoptées par le Parlement. L'objectif du Tribunal est d'assurer que les clients reçoivent les avantages auxquels ils ont droit de façon efficace, équitable et en tenant compte des éléments de preuve fournis et conformément aux lois en vigueur. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants

Le Tribunal évalue le respect de son résultat stratégique tous les trois mois afin de confirmer l'indicateur de rendement :

- Pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les objectifs du Tribunal

Le Tribunal a réussi à atteindre les résultats prévus le concernant. En 2006–2007, la Cour fédérale a émis quatorze décisions : sept confirmaient la décision du Tribunal, et sept l'infirmaient. Une décision a été renvoyée au Tribunal pour une nouvelle audience conformément à une ordonnance par consentement.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
13,7	14,4	14,1

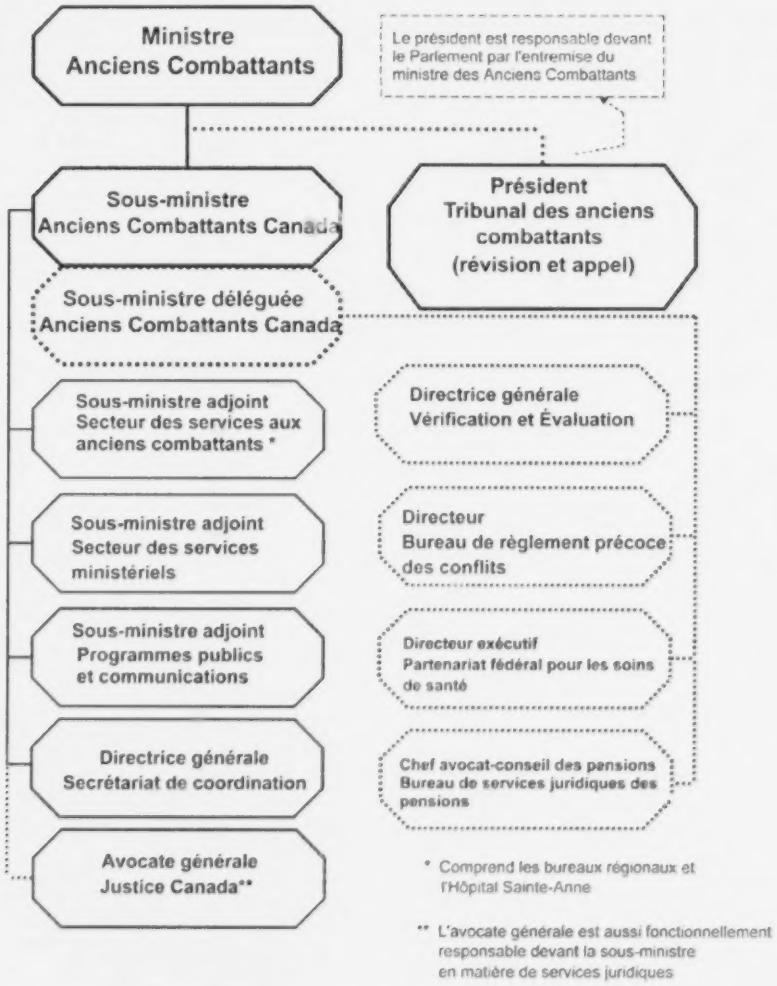
Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
139	139	140

SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE

Renseignements sur l'organisation

Organigramme du ministère des Anciens Combattants



Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

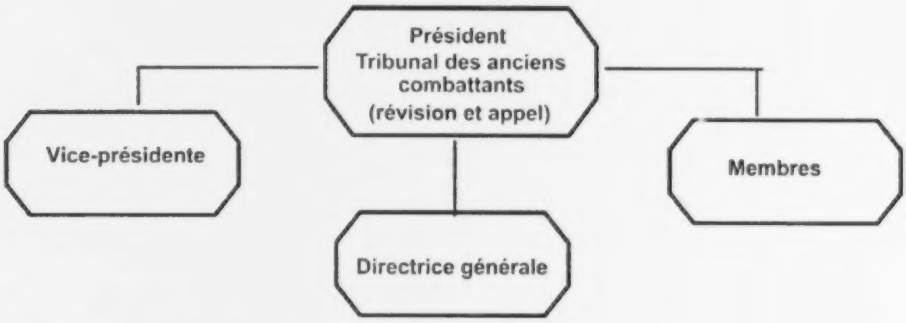


Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en millions de dollars)	2004-05 Dépenses réelles	2005-06 Dépenses réelles	Budget [1] principal	Dépenses prévues	Total des [2] autorisations	Dépenses réelles
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier			2 064,8	2 065,4	2 136,7	1 932,8
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion			1 062,8	1 062,5	1 077,9	1 021,5
Élaboration de programmes du Souvenir			61,5	62,5	69,7	59,6
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités			13,7	13,7	14,4	14,1
Budgétaire du Budget des dépenses principales (brut)			3 202,8	3 204,1	3 298,7	3 028,0
Total	2 695,4	2 881,4	3 202,8	3 204,1	3 298,7	3 028,0
Moins : revenus non disponibles [3]	39,2	32,6	30,0	30,0	30,0	29,8
Plus: Coût des services reçus à titre gracieux [4]	31,6	32,1	32,5	32,5	32,5	32,5
Total des dépenses ministérielles	2 687,8	2 880,9	3 205,3	3 206,3	3 301,2	3 030,7
Équivalents temps plein	3 463,0	3 676,0	3 758,0	3 758,0	3 798,0	3 695,0

[1] Les régimes d'avantages sociaux des employés sont déjà pris en compte dans le total du Budget des dépenses principal.
[2] Pour le cycle d'établissement de rapports 2006-2007 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçu pendant l'exercice financier (ex. Budget des dépenses principal) ainsi qu'au financement reçu des crédits 5 et 10 du CT.
[3] Les revenus non disponibles comprennent tous les revenus non fiscaux qui seront portés au crédit du Trésor.
[4] Les services reçus à titre gracieux doivent correspondre aux données du tableau 4.

Tableau 2 : Ressources par activité de programme

2006-2007									
(en millions de dollars)	Budgétaire							Plus : Non budgétaire	Total
Activité de programme	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions	Contributions et autres paiements de transfert	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes	Prêts, investissements et avances	
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier									
Budget principal	107,9	-	1 956,9	-	2 064,8	-	2 064,8	-	2 064,8
Dépenses prévues	108,5	-	1 956,9	-	2 065,4	-	2 065,4	-	2 065,4
Total des autorisations [1]	115,9	-	2 020,8	-	2 136,7	-	2 136,7	-	2 136,7
Dépenses réelles	116,2	-	1 816,6	-	1 932,8	-	1 932,8	-	1 932,8
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion									
Budget principal	759,8	23,0	-	280,0	1 062,8	-	1 062,8	-	1 062,8
Dépenses prévues	759,5		-	280,0	1 062,5	-	1 062,5	-	1 062,5
Total des autorisations [1]	769,8	13,1	-	295,0	1 077,9	-	1 077,9		1 077,9
Dépenses réelles	723,3	11,5	-	286,7	1 021,5	-	1 021,5	-	1 021,5
Élaboration de programmes du Souvenir									
Budget principal	24,8	9,0	25,0	2,7	61,5	-	61,5		61,5
Dépenses prévues	24,8	10,0	25,0	2,7	62,5	-	62,5		62,5
Total des autorisations [1]	31,8	10,0	25,4	2,5	69,7	-	69,7	-	69,7
Dépenses réelles	28,8	8,8	19,8	2,2	59,6	-	59,6	-	59,6

2006-2007									
(en millions de dollars)	Budgétaire							Plus : Non budgétaire	Total
Activité de programme Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions	Contributions et autres paiements de transfert	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes	Prêts, investissements et avances	
Budget principal	13,7	-	-	-	13,7	-	13,7	-	13,7
Dépenses prévues	13,7	-	-	-	13,7	-	13,7	-	13,7
Total des autorisations [1]	14,4	-	-	-	14,4	-	14,4	-	14,4
Dépenses réelles	14,1	-	-	-	14,1	-	14,1	-	14,1

[1] Pour le cycle d'établissement de rapports 2006-2007 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçu pendant l'exercice financier (ex. Budget des dépenses principal) ainsi qu'au financement reçu des crédits 5 et 10 du CT.

Tableau 3 : Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)		2006-2007			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Budget principal	Dépenses prévues	Total des[1] autorisations	Dépenses réelles
1	Anciens Combattants Canada - Dépenses de fonctionnement	856,8	857,1	882,3	833,3
5	Anciens Combattants Canada - Dépenses en capital	32,0	33,0	23,1	20,3
10	Anciens Combattants Canada - Subventions et contributions	2 264,4	2 264,4	2 343,7	2 125,3
15	Anciens Combattants Canada - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Dépenses de fonctionnement	9,4	9,4	10,0	9,5
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2	-	-
(S)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État	-	-	0,1	0,1
(S)	Remboursement des montants crédités aux revenus des années antérieures	-	-	0,3	0,3
(S)	Ministre des Anciens Combattants - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	39,9	39,9	39,1	39,1
	Total du Portefeuille	3 202,8	3 204,1	3 298,7	3 028,0

[1] Pour le cycle d'établissement de rapports 2006-2007 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçu pendant l'exercice financier (ex. Budget des dépenses principal) ainsi qu' au financement reçu des crédits 5 et 10 du CT.

Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux

(en millions de dollars)	2006-2007
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	14,3
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (à l'exception des fonds renouvelables); cotisations de l'employeur aux régimes d'avantages sociaux assurés des employés et dépenses connexes payées par le SCT	16,6
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Ressources humaines et Développement social Canada	0,5
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice du Canada	1,1
Total des services reçus à titre gracieux en 2006-2007	32,5

Tableau 5 : Sources des revenus non disponibles

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2004-2005	Dépenses réelles 2005-2006	2006-2007			
			Budget principal	**Dépenses prévues**	Total des autorisations	Dépenses réelles
Programme d'Anciens Combattants						
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion						
Hôpital Sainte- Anne : Frais d'hospitalisation imputés au régime provincial du Québec (autres biens et services)	15,7	15,0	14,0	**14,0**	14,0	14,2
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)	0,3	0,4	0,4	**0,4**	0,4	0,4
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)	4,2	3,9	4,0	**4,0**	4,0	3,6
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier						
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers	4,0	3,2	2,7	**2,7**	2,7	2,7
Remboursement des dépenses de l'année précédente	14,8	9,5	7,7	**7,7**	7,7	7,7
Autre	0,2	0,6	1,2	**1,2**	1,2	1,2
Total des revenus non disponibles	39,2	32,6	30,0	**30,0**	30,0	29,8

Tableau 6 : Besoins en ressources par direction ou secteur

(en millions de dollars)	2006-2007				
Organisme	Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	Elaboration de programmes du Souvenir	Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités	Total du Portefeuille
Secteur des services aux anciens combattants					
Dépenses prévues	2 014,3	1 030,4	-	-	3 044,7
Dépenses réelles	1 880,7	987,5	-	-	2 868,2
Secteur des programmes publics et communications					
Dépenses prévues	2,6	2,0	56,9	0,4	61,9
Dépenses réelles	2,8	2,1	54,3	0,5	59,7
Secteur des services ministériels					
Dépenses prévues	31,1	24,1	4,6	1,8	61,6
Dépenses réelles	33,4	26,7	4,5	2,3	66,9
Secteur de la direction [1]					
Dépenses prévues	17,4	6,0	1,0	0,5	24,9
Dépenses réelles	15,9	5,2	0,8	0,5	22,4
Tribunal des Anciens combattants (révision et appel)					
Dépenses prévues				11,0	11,0
Dépenses réelles				10,8	10,8
Total du Portefeuille					
Dépenses prévues	2 065,4	1 062,5	62,5	13,7	3 204,1
Dépenses réelles	1 932,8	1 021,5	59,6	14,1	3 028,0

[1] Le Secteur de la direction comprend les Services exécutifs, Vérification et Évaluation, l'Avocat général, le Bureau de règlement précoce des conflits, Planification des politiques et Liaison et le Bureau de services juridiques des pensions.

Tableau 7 : Principales initiatives réglementaires

Le 1er avril 2006, Anciens Combattants Canada (ACC) a débuté le processus de mise en œuvre de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (appelée la nouvelle Charte des anciens combattants) et du règlement qui s'y rattache. La Loi prévoit une gamme complète de nouvelles prestations et de nouveaux services conçus pour aider les vétérans des Forces canadiennes et leur famille à faire une transition sans heurt de la vie militaire à la vie civile. L'objectif déterminant de cette nouvelle gamme de programmes est d'aider les vétérans des Forces canadiennes et leur famille à atteindre et à maintenir un bonne qualité de vie axée sur la santé et l'autonomie.

Règlement	Résultats prévus	Critère de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes	**Programme général :** aider les vétérans des FC et leur famille à réussir leur réinsertion dans la société civile et à atteindre et maintenir un niveau optimal de santé, d'autonomie et de qualité de vie au sein de leurs collectivités. **Aide au placement :** rehausser l'employabilité des personnes dans le but de favoriser la réintégration au marché du travail et de favoriser la création d'un plus grand nombre de possibilités d'emploi. **Services de réadaptation et assistance professionnelle :** permettra aux vétérans des FC de maintenir ou d'améliorer leur fonctionnalité et d'atteindre un niveau optimal de santé, d'autonomie et de qualité de vie. **Avantages financiers :** permettra aux vétérans des FC d'obtenir un revenu adéquat lorsqu'ils se remettent d'une blessure imputable au service ou qui a mis un terme à leur carrière. **Programme des soins de santé :** favorise la réinsertion dans la vie civile des militaires des FC admissibles et de leur famille en veillant à ce qu'ils aient accès à des soins de santé adaptés à leurs besoins. **Indemnités d'invalidité et de décès :** les membres et les vétérans des FC, et dans certains cas leurs survivants et leurs enfants à charge survivants, obtiendront une reconnaissance et une indemnité à l'égard des répercussions non financières d'une invalidité liée au service, à savoir la souffrance et la douleur, la perte fonctionnelle et	Le Règlement établit les modalités et la gamme d'avantages et de services à offrir aux clients admissibles. Le cadre intégré de gestion axée sur le risque (CGAR) et le cadre intégré de gestion et de responsabilisation axés sur les résultats (CGRR) décrivent la démarche intégrée qu'adopte ACC pour mesurer, évaluer et communiquer les résultats des clients et du programme. Nous avons établi le critère de mesure du rendement des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants. Une évaluation des programmes est en cours.	Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs actuels pour l'ensemble des éléments du programme ainsi que les indicateurs des résultats auprès de la clientèle sont en cours d'évaluation ou seront évalués.

	l'incidence sur la vie des membres, des vétérans et de leur famille. **Gestion de cas :** consiste en un processus coordonné, méthodique et coopératif qui assure aux clients ayant des besoins complexes un accès rapide et adéquat à des ressources leur permettant d'atteindre un niveau optimal d'autonomie et de qualité de vie.		

Tableau 8 : Renseignements sur les dépenses de projets

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel	Dépenses réelles 2004-2005	Dépenses réelles 2005-2006	2006-2007			
				Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne	114,3	16,3	17,2	23,4	23,4	13,1	11,9
Projet de restauration des monuments en Europe	30,0	2,9	8,9	9,5	10,5	10,5	9,3
Total	144,3	19,2	26,1	32,9	33,9	23,6	21,2

Tableau 9 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

Anciens Combattants Canada gère les programmes de paiements de transfert de plus de cinq millions de dollars suivants :

(en millions de dollars)	2006-2007
Pensions et indemnités d'invalidité et de décès	1 740,8
Indemnités et prestations d'invalidité	50,0
Allocation aux anciens combattants / Allocation de guerre pour les civils	18,5
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	286,7
Le Fonds du Souvenir	11,0
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	8,8

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes de paiements de transfert susmentionnés, voir **www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp**

Tableau 10 : États financiers des ministères et organismes du gouvernement du Canada

Anciens Combattants Canada
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 et de toute l'information figurant dans ces états incombe à la direction d'Anciens Combattants Canada. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines des informations qui s'y trouvent sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières d'Anciens Combattants. L'information financière soumise pour la préparation des Comptes publics du Canada et incluse dans le *Rapport ministériel sur le rendement* d'Anciens Combattants concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection, la formation et le perfectionnement adéquats d'employés compétents, par une organisation assurant une séparation appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans tout Anciens Combattants.

Anciens Combattants Canada possède un comité ministériel de vérification dont le rôle consiste à surveiller la conformité avec les exigences législatives et réglementaires, tout en s'assurant de l'intégrité des rapports financiers, des contrôles internes, des contrôles et des procédures de divulgation, ainsi que des fonctions internes de vérification. Dans l'exercice de son mandat, le comité de vérification fournit des conseils à la haute direction afin d'aider celle-ci à s'acquitter de ses responsabilités relatives à la gestion des risques et au fonctionnement des cadres de contrôle de la gestion.

Les états financiers d'Anciens Combattants Canada n'ont pas été vérifiés.

Suzanne Tining
Sous-ministre
Le 20 septembre 2007

Keith Hillier
Agent financier supérieur
Le 20 septembre 2007

Anciens Combattants
État des résultats (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2007	2006
Charges (Note 4)		
Le Canada se Souvient	53 495	59 391
Prestations de soins de santé	1 021 674	1 004 838
Pensions, indemnités d'invalidité, allocations d'invalidité et de décès, et soutien financier	1 946 695	1 807 131
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	15 223	16 323
Total des charges	**3 037 087**	**2 887 683**
Revenus (Note 5)		
Le Canada se souvient	16	19
Prestations de soins de santé	18 879	20 349
Pensions, indemnités d'invalidité, allocations d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 786	3 264
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		1
Total des revenus	**21 681**	**23 633**
Coût de fonctionnement net	**3 015 406**	**2 864 050**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants
État de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars

(en milliers de dollars)	2007	2006
Actifs		
Actifs financiers		
Débiteurs et avances (note 6)	11 373	11 026
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	95	22
Immobilisations corporelles (note 7)	107 283	88 660
Total des actifs	**118 751**	**99 708**
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	46 372	47 332
Indemnités de vacances et congés compensatoires	10 083	10 119
Revenus reportés	733	684
Autres passifs (note 8)	13 623	14 042
Indemnités de départ (note 9)	45 076	42 284
Total des passifs	**115 887**	**114 461**
Avoir du Canada	**2 864**	**(14 753)**
Total	**118 751**	**99 708**
Passifs éventuels (Note 10)		
Obligations contratuelles (Note 11)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants
État de l'avoir du Canada (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2007	2006
Avoir du Canada, début de l'exercice	(14 753)	(45 709)
Coût de fonctionnement net	(3 015 406)	(2 864 050)
Crédits de l'exercice utilisés (note 3)	3 027 967	2 881 436
Revenus non disponibles pour dépenses	(21 979)	(23 599)
Variation de la situation nette du Trésor (note 3)	(5 332)	6 869
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (note 12)	32 367	30 300
Avoir du Canada, fin de l'exercice	**2 864**	**(14 753)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens combattants Canada
État des flux de trésorie (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2007	2006
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	3 015 406	2 864 050
Éléments sans effet sur l'encaisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 571)	(4 150)
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles		(164)
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles		15
Ajustements apportés aux immobilisations corporelles	590	1 051
Services fournis gratuitement	(32 367)	(30 300)
Variation de l'état de la situation financière		
Augmentation (diminution) des débiteurs et des avances	347	(3 664)
Augmentation (diminution) des charges payées d'avance	73	(27)
Augmentation (diminution) des passifs	(1 426)	11 607
Encaisse utilisée pour les activités de fonctionnement	2 978 052	2 838 418
Activités d'investissement en immobilisation		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	22 604	26 308
Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles		(20)
Encaisse utilisée pour les activités d'investissement en immobilisations	22 604	26 288
Activités de financement		
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	**3 000 656**	**2 864 706**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants Canada
Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiés)

1. Mandat et objectifs

Le ministère des Anciens Combattants a été créé par la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* à titre de ministère en vertu de l'Annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose du ministère des Anciens Combattants qui relève du ministre des Anciens Combattants, et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le mandat d'Anciens Combattants Canada tel qu'énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* comprend les soins, le traitement ou la réinsertion dans la vie civile des personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté; des personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre et des autres personnes désignées par le gouverneur en conseil, y compris les soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge.

Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités grâce à ses divers programmes. Le programme Le Canada se souvient vise à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix. Le programme des Avantages pour soins de santé offre aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles, des avantages médicaux et d'autres avantages de santé. Le programme des Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et de soutien financier offre des pensions d'invalidité ou de décès, du soutien financier sous forme d'allocations aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles. Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) donne aux anciens combattants de guerre du Canada, aux vétérans et aux membres actifs admissibles des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils admissibles et à leur famille la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour s'assurer de l'équité dans le processus de décision en matière de pension et d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

(a) Crédits parlementaires

Anciens Combattants Canada est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis à Anciens Combattants

Canada ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus étant donné que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 complémentaire aux présents états financiers présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement

Anciens Combattants Canada fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par Anciens Combattants Canada est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits par Anciens Combattants Canada sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères fédéraux.

(c) Variation de la situation nette du Trésor

La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par Anciens Combattants Canada. Elle découle d'écarts temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.

(d) Revenus

Les revenus sont comptabilisés dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent. Les revenus déjà encaissés mais non gagnés sont présentés à titre de revenus reportés dans l'état de la situation financière. Ce montant représente les paiements anticipés versés à l'Hôpital Sainte-Anne pour les patients hospitalisés.

(e) Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :

- Les subventions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel les critères de paiement sont satisfaits.
- Les contributions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel le bénéficiaire a rempli les conditions de l'accord de transfert.
- Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
- Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.

(f) Paiements des avantages

La majorité des programmes administrés par Anciens Combattants Canada visent la prestation d'avantages futurs aux membres et aux vétérans des Forces canadiennes. Par conséquent, les résultats du calcul du passif actuariel des avantages futurs et les renseignements s'y rattachant sont présentés dans les états financiers du gouvernement du Canada, le principal promoteur de ces avantages. La comptabilisation et la présentation de ces avantages dans les présents états financiers diffèrent, étant donné qu'Anciens Combattants Canada inscrit en charge les prestations d'invalidité à mesure qu'elles sont dues et qu'il ne fait rapport d'aucunes prestations accumulées au titre des avantages futurs. Les paiements des avantages versés directement aux bénéficiaires (pensions, indemnités d'invalidité, allocations de décès et de soutien financier, entre autres) sont inscrits à titre de subventions ou de contributions, tandis que les avantages offerts par les fournisseurs de service (certains avantages médicaux, par exemple) sont enregistrés comme dépenses de fonctionnement. Ce traitement comptable correspond au financement alloué au Ministère par le biais de crédits parlementaires.

(g) Avantages sociaux futurs des employés

(i) Prestations de retraite : Les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multi employeurs, administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations d'Anciens Combattants Canada au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du Ministère découlant du régime. Anciens Combattants Canada n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.

(ii) Indemnités de départ : Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans les conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ à l'échelle de l'ensemble du gouvernement.

(h) Comptes débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés en fonction des montants que l'on prévoit réaliser. Des provisions sont établies pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(i) Immobilisations corporelles

Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives dont le coût initial est d'au moins 10 000 $ sont comptabilisées à leur coût d'achat. Anciens Combattants Canada n'inscrit pas à l'actif les biens incorporels, les œuvres d'art et les trésors historiques ayant une valeur culturelle, esthétique

ou historique, les biens situés dans les réserves indiennes et les collections des musées.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Bâtiments	25 ans
Travaux et infrastructure	25 ans
Machines et matériel	5 à 15 ans
Informatiques	2 à 5 ans
Véhicules	5 ans
Améliorations locatives	Le moindre de la vie utile de l'amélioration ou de la durée du bail
Actifs en construction	Une fois qu'ils sont en service, selon la catégorie d'immobilisations

(j) Opérations en devises

Les opérations en devises sont converties en dollars canadiens en s'appuyant sur le taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens en utilisant le taux de change en vigueur le 31 mars. Les gains et les pertes résultant de la conversion de devises sont présentés à l'état des résultats selon les activités auxquelles ils se rapportent.

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel représente des obligations possibles qui peuvent devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge. Si la probabilité ne peut être déterminée ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est présentée dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Passifs environnementaux

Les passifs environnementaux reflètent les coûts estimatifs liés à la gestion et à la remise en état des sites contaminés. À partir des meilleures estimations de la direction, on comptabilise un passif et une charge lorsque la contamination se produit ou lorsque Anciens Combattants Canada est mis au courant de la contamination et est obligé ou probablement obligé d'assumer ces coûts. S'il n'est pas possible de déterminer la probabilité de l'obligation du Ministère d'assumer ces coûts ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, les coûts sont présentés à titre de passif éventuel dans les notes complémentaires aux états financiers.

(m) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers conformément aux conventions

comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public, exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et le passif lié aux indemnités de départ. Les résultats réels pourraient différer des estimations de façon importante. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que des rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

3. Crédits parlementaires

Anciens Combattants Canada reçoit son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats de fonctionnement nets d'Anciens Combattants Canada pour l'exercice diffèrent selon qu'ils sont présentés suivant le financement octroyé par le gouvernement ou suivant la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :

a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits de l'exercice en cours :

(en milliers de dollars)	2007	2006
Coût de fonctionnement net	3 015 406	2 864 050
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'effet sur les crédits :		
Ajouter (Déduire) :		
Services fournis gratuitement	(32 367)	(30 300)
Revenu non disponible pour dépenser	21 979	23 599
Remboursement des charges des exercices précédents	7 727	9 520
Indemnités de départ	(2 792)	(6 051)
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 571)	(4 150)
Droits de Justice Canada	(1 585)	(1 200)
Dépense des mauvaises créances	(2 697)	(157)
Indemnités de vacances et des congés compensatoires	37	(1 043)
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles		(164)
Autres	4 113	1 051
	3 005 290	2 855 155
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui ont un effet sur les crédits :		
Ajouter (Déduire) :		
Acquisition d'immobilisations corporelles	22 604	26 308
Charges payées d'avance	73	(27)
	22 677	26 281
Crédits de l'exercice en cours utilisés	3 027 967	2 881 436

b) Crédits fournis et utilisés

	Crédits fournis	
(en milliers de dollars)	**2007**	**2006**
Crédit 1 - Dépenses de fonctionnement	882 315	832 165
Crédit 5 - Dépenses en capital	23 075	32 351
Crédit 10 - Subventions et contributions	2 343 715	1 986 811
Crédit 15 - Dépenses de programme	10 017	9 869
Montants législatifs	39 565	41 056
	3 298 687	**2 902 252**
Moins :		
Crédits annulés	(270 720)	(20 816)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	3 027 967	2 881 436

c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés

(en milliers de dollars)	2007	2006
Encaisse nette fournie par le gouvernement	3 000 656	2 864 706
Revenu non disponible pour dépenser	21 979	23 599
Variation de la situation nette du Trésor		
Variation des débiteurs et des avances	(347)	3 664
Variation des créditeurs et des charges à payer	(960)	(17 727)
Variation des revenus reportés	49	(480)
Autres rajustements	6 590	7 674
	5 332	(6 869)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	**3 027 967**	**2 881 436**

4. Charges

Le tableau suivant donne le détail des charges par catégorie :

(en milliers de dollars)	2007	2006
Paiements de transfert		
Particuliers	2 098 279	1 948 420
Organismes à but non lucratif	13 183	13 817
Autres pays et organismes internationaux	8 859	8 685
Autres	15	182
Total des paiements de transfert	2 120 336	1 971 104
Fonctionnement		
Services professionnels et spéciaux	310 588	310 593
Salaires et avantages sociaux	291 708	288 509
Services publics, fournitures et approvisionnements	217 658	221 116
Transport et communications	39 353	43 393
Réparation et d'entretien	20 003	19 944
Installations	14 700	14 900
Amortissement	4 571	4 150
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles		164
Autres	18 170	13 810
Total des charges de fonctionnement	916 751	916 579
Total des charges	**3 037 087**	**2 887 683**

5. Revenus

Le tableau suivant donne le détail des revenus par catégorie :

(en milliers de dollars)	2007	2006
Services hospitaliers	17 723	19 411
Repas	362	361
Vente de biens et de produits d'information	114	68
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles		15
Autres recettes	3 482	3 778
Total des revenus	**21 681**	**23 633**

6. Comptes débiteurs et avances

Le tableau suivant donne le détail des comptes débiteurs et des avances :

(en milliers de dollars)	2007	2006
Débiteurs de l'extérieur	18 232	17 963
Débiteurs des autres ministères et organismes fédéraux	4 251	2 977
Avances	952	132
Total partiel	23 435	21 072
Moins : Provision pour créances douteuses sur les débiteurs	(12 062)	(10 046)
Total	11 373	11 026

7. Immobilisations corporelles

Les tableaux suivants donnent le détail des immobilisations corporelles :

	Coût			
(en milliers de dollars) Catégorie d'immobilisations	Solde d'ouverture	Acquisitions	Aliénations et ajustements	Solde de clôture
Terrains	338	274		612
Bâtiments	66 453			66 453
Travaux et infrastructure	4 411	6		4 417
Machines et équipement	3 696	551	(155)	4 092
Informatiques	11 685	851	(1 743)	10 793
Véhicules	1 284	68		1 352
Améliorations locatives	335			335
Actifs en construction	60 083	20 854	355	81 292
Total	148 285	22 604	(1 543)	169 346

Amortissement cumulé				
(en milliers de dollars) Catégorie d'immobilisations	Solde d'ouverture	Amortissement	Aliénations et ajustements	Solde de clôture
Terrains				
Bâtiments	43 587	2 659		46 246
Travaux et infrastructure	2 686	177		2 863
Machines et équipement	1 771	839	(206)	2 404
Informatiques	10 650	697	(1 927)	9 420
Véhicules	772	157		929
Améliorations locatives	159	42		201
Actifs en construction				
Total	59 625	4 571	(2 133)	62 063

La charge d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 s'élève à 4 571 $ (4 150 $ en 2006).

Valeur comptable nette		
(en milliers de dollars)	**2007**	**2006**
Catégorie d'immobilisations	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Terrains	613	338
Bâtiments	20 208	22 866
Travaux et infrastructure	1 554	1 725
Machines et équipement	1 688	1 925
Informatique	1 372	1 035
Véhicules	423	512
Améliorations locatives	134	176
Actifs en construction	81 291	60 083
Total	107 283	88 660

8. Autres passifs

Les autres passifs représentent les fonds reçus de tiers qui sont à être décaissés à des fins précises. Le tableau suivant donne le détail des autres passifs :

(en milliers de dollars)	Solde 1er avril 2006	Encaissements et autres crédits	Paiements et autres frais	Solde 31 mars 2007
Comptes gérés	2 224	283	841	1 666
Fonds de successions	3 574	1 036	25	4 585
Fonds de fiducie de l'administration et du bien-être - Anciens Combattants Canada	561	350	81	830
Fonds d'assurance des soldats de retour	17	0	8	9
Fonds d'assurance des anciens combattants	7 578	22	1 081	6 519
Autres comptes	88	36	110	14
Total	14 042	1 727	2 146	13 623

(a) Comptes gérés

Conformément à l'article 41 de la *Loi sur les pensions*, l'article 15 de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, l'article 55 du *Règlement sur le traitement des anciens combattants* et l'article 8 du *Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants*, les montants détenus dans ces comptes comprennent : *a)* les pensions, les allocations aux anciens combattants et les allocations de traitement mises sous l'administration du ministère des Anciens Combattants; et, *b)* les prestations provenant de la sécurité de la vieillesse, du supplément de revenu garanti ou du Régime de pensions du Canada, administrées avec l'approbation du client. Ces personnes ont démontré leur incapacité de gérer leurs propres affaires. Les paiements sont effectués à même les comptes, afin de fournir le vivre et le vêtement, un abri, des menues dépenses et d'autres nécessités.

(b) Fonds de successions

Ce compte a été établi afin d'inscrire les produits des successions des anciens combattants qui sont décédés alors qu'ils recevaient quelque traitement d'un hôpital ou des soins en institution, et pour les anciens combattants pour qui les fonds ont été administrés par le gouvernement conformément aux articles 5, 6 et 7 du *Règlement sur les successions des anciens combattants*. Des comptes distincts sont gardés et des paiements sont effectués aux bénéficiaires conformément à une autorisation législative appropriée.

(c) Fonds de fiducie de l'administration et du bien-être – Anciens Combattants

Ce compte a été établi afin d'inscrire les dons, les legs, les cadeaux, etc, qui ont été reçus, lesquels sont à débourser au profit des anciens combattants ou de leurs personnes à charge, sous réserve de certaines conditions et au profit des patients en établissements, conformément à l'article 9 du *Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants*.

(d) Fonds d'assurance des soldats de retour

Ce fonds a été établi en vertu de la *Loi de l'assurance des soldats de retour au pays*, pour fournir une assurance-vie aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale qui ont versé des cotisations au fonds. Les primes sont créditées au compte et des déboursés de prestations de décès et de valeurs de rachat en espèces sont aussi imputés à ce compte. Ce compte est tenu selon une base actuarielle, et un redressement actuariel au 31 mars 2006 de 1 671 $ a été imputé au compte au cours de l'exercice, et crédité aux revenus. La date ultime de recevabilité des demandes à l'égard de cette assurance était le 31 août 1933.

(e) Fonds d'assurance des anciens combattants

Ce fonds a été établi par la *Loi de l'assurance des anciens combattants* pour fournir une assurance-vie aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui ont versé des cotisations au fonds. Les primes sont créditées au compte et les déboursés de prestations de décès et de valeurs de rachat en

espèces sont aussi imputés à ce compte. Ce compte est tenu selon une base actuarielle, et un redressement du passif actuariel au 31 mars 2006 de 16 194 $ a été crédité au compte au cours de l'exercice, et imputé aux dépenses. La date ultime de recevabilité des demandes à l'égard de cette assurance était le 31 octobre 1968.

(f) Autres comptes – ententes à frais partagés

Ce compte a été établi afin d'inscrire les transactions reliées à la portion des coûts engagés en vertu d'ententes à frais partagés entre le gouvernement fédéral et les provinces pour le financement de projets de recherche et d'autres projets exécutés à l'Hôpital Sainte-Anne.

9. Avantages sociaux

(a) Prestations de retraite :

Les employés d'Anciens Combattants Canada participent au Régime de retraite de la fonction publique qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 p. cent par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés qu'Anciens Combattants Canada versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2006-2007, les charges s'élèvent à 28 765 351 $ (30 089 952 $ en 2005-2006), soit environ 2,2 fois (2,6 en 2005-2006) les cotisations des employés.

La responsabilité d'Anciens Combattants Canada relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

(b) Indemnités de départ :

Anciens Combattants Canada verse des indemnités de départ aux employés en fonction de leur admissibilité, de leurs années de service et de leur salaire final. Ces indemnités ne sont pas provisionnées. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici des informations sur les indemnités de départ en date du 31 mars :

(en milliers de dollars)	2007	2006
Obligation au titre de prestations constituées, début de l'exercice	42 284	36 233
Charges pour l'exercice	7 334	9 279
Prestations versées pendant l'exercice	(4 542)	(3 228)
Obligation au titre de prestations constituées, fin de l'exercice	45 076	42 284

10. Passifs éventuels

(a) Passifs environnementaux

On comptabilise les éléments de passif afin d'inscrire les coûts estimatifs liés à la gestion et à la remise en état des sites contaminés lorsque le Ministère est obligé ou probablement obligé d'assumer ces coûts. Anciens Combattants Canada a répertorié environ quatre sites (les mêmes qu'en mars 2006) où il y a possibilité d'une telle obligation. Étant donné que des dépenses de remise en état sont improbables, Anciens Combattants Canada n'a pas enregistré un passif.

Les efforts continus déployés par Anciens Combattants Canada pour évaluer les sites contaminés peuvent entraîner des passifs environnementaux additionnels ayant trait aux sites récemment établis ou aux modifications apportées aux évaluations ou à l'utilisation prévue des sites existants. Ces éléments de passif seront comptabilisés par le Ministère au cours de l'exercice où ils seront connus.

(b) Réclamations et litiges

Des réclamations ont été faites auprès d'Anciens Combattants Canada dans le cours normal de ses activités. Des poursuites pour les réclamations totalisant environ 428 000 000 $ (les mêmes qu'en mars 2006) étaient toujours en instance au 31 mars 2007. Certaines obligations éventuelles pourraient devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge dans les états financiers.

Le gouvernement est défendeur dans un recours collectif qui réclame le versement de dommages-intérêts pour le manquement présumé de l'État à investir les fonds administrés pour le compte des anciens combattants ou à payer un taux de rendement à leur égard. Le 29 décembre 2005, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a ordonné le versement de dommages-intérêts d'une valeur de 4,6 milliards de dollars à compter du 31 décembre 2004. Le gouvernement a interjeté appel, et le 4 juillet 2007, la Cour d'appel de l'Ontario a accueilli l'appel du ministère public, écarté le jugement en dommages-intérêts et rejeté l'action. L'avocat-conseil du demandeur a annoncé l'intention de demander l'autorisation de faire appel à la Cour suprême du Canada. Aucun montant n'a été enregistré dans les états financiers du Ministère étant donné l'incertitude des résultats.

11. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités d'Anciens Combattants Canada peuvent donner lieu à des contrats et à des obligations pluriannuels importants en vertu desquels le Ministère sera tenu d'effectuer des paiements quand il recevra les biens ou les services. Voici les principales obligations pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

(en milliers de dollars)	2008	2009	2010	2011	2012 et exercices ultérieures	Total
Hôpital Sainte-Anne Projet de modernisation	20 000	19 000	8 000			47 000
Total	20 000	19 000	8 000	0	0	47 000

12. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, Anciens Combattants Canada est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Anciens Combattants Canada conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités commerciales normales. De plus, au cours de l'exercice, Anciens Combattants Canada reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué à la partie a).

(a) Services fournis gratuitement

Au cours de l'exercice, Anciens Combattants Canada reçoit gratuitement des services d'autres ministères (installations, frais juridiques et cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires). Ces services gratuits ont été constatés comme suit dans l'état des résultats du Ministère:

(en milliers de dollars)	2007	2006
Installations	14 700	14 900
Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires	16 556	14 600
Services juridiques	1 111	800
Total	32 367	30 300

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives afin d'en optimiser l'efficience et l'efficacité de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paie et d'émission des chèques fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les services de vérification offerts par le Bureau du vérificateur général, n'est pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats d'Anciens Combattants Canada.

(b) Soldes des créditeurs et des débiteurs à la fin de l'exercice entre apparentés

(en milliers de dollars)	2007	2006
Comptes débiteurs - autres ministères et organismes	9 004	9 383

13. Montants comparatifs

Les chiffres correspondants de la période précédente on été reclassifiés de manière à ce qu'ils soient conformes à ceux de l'exercice visé.

Tableau 11 : Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2006-2007

Réponse aux comités parlementaires
Le 22 février 2007, le Comité permanent des affaires des anciens combattants a présenté son deuxième rapport, intitulé « Un recours pour les anciens combattants : mandat pour un ombudsman des anciens combattants ». Bien que le Comité n'ait pas exigé une réponse officielle du gouvernement, le premier ministre a annoncé, le 3 avril 2007, la création d'un poste d'ombudsman des anciens combattants en précisant que l'ombudsman sera indépendant du gouvernement, jouera un rôle important dans la sensibilisation aux besoins et aux problèmes des anciens combattants et présentera au ministre des Anciens Combattants un rapport annuel qui serait déposé devant le Parlement.

Anciens Combattants Canada élabore un plan annuel de vérification et d'évaluation à l'aide d'une approche fondée sur le risque. Ce plan est approuvé par un comité de vérification et d'évaluation, présidé par la sous-ministre. Le plan de vérification et d'évaluation vise à nous assurer que les projets s'arriment au Plan stratégique quinquennal, à l'architecture des activités de programmes et au cadre de responsabilité de la gestion. Le Ministère réalise les projets de vérification et d'évaluation dans les domaines les plus risqués estime-t-on. Pour cibler les secteurs où l'utilisation des ressources disponibles permettrait le mieux d'atteindre les objectifs visés par la vérification et l'évaluation, le Ministère tient compte durant la sélection des projets des critères suivants : l'importance relative, la vraisemblance, la complexité et la sensibilité et la retombée. Durant le classement des engagements proposés, nous tenons des consultations auprès de cadres supérieurs, de gestionnaires de programme et d'employés de la vérification et de l'évaluation. Les constatations et les recommandations des vérifications, des évaluations et des examens précédents, de même que l'ampleur des mesures de suivi et correctrices prises par la direction, servent également à évaluer les projets envisagés. Nous comparons les calendriers de vérification à ceux du Bureau de la vérificatrice générale et à ceux de la Stratégie de développement durable d'ACC afin d'éviter que les visites se chevauchent et qu'il y ait perturbation des activités. Nous consultons en permanence les partenaires.

Le plan à long terme tente de nous assurer d'un certain équilibre, de sorte que diverses fonctions, activités et entités organisationnelles soient visées chaque année au moyen de projets cycliques (comme la gestion et le contrôle financiers, les soins en établissement et la gouvernance organisationnelle). Le suivi des constatations contribue également à la planification des activités pour l'année en cours et celles à venir. Le plan offre une certaine souplesse de façon à nous permettre de répondre aux demandes des organismes centraux visant la réalisation d'études spéciales dans le cadre de la Politique de transfert et d'examens de suivi des mesures prises à la suite de recommandations.

Au cours de l'année, un certain nombre de vérifications, d'évaluations et de réponses aux recommandations de la vérificatrice générale ont été menées à l'interne pour l'ensemble du Portefeuille. Les vérifications internes sont des

examens objectifs des éléments probants qui visent à évaluer de manière indépendante la qualité des stratégies et des pratiques de gestion du risque, des cadres et des pratiques de contrôle de la gestion, et des renseignements utilisés pour prendre des décisions et produire des rapports. Les vérifications et évaluations visent à améliorer l'efficacité des programmes et des processus de mise en application de ces programmes de deux manières. Elles aident d'abord les gestionnaires à concevoir (ou à améliorer) les politiques, les programmes et les initiatives. Elles fournissent ensuite des évaluations périodiques de l'efficacité des politiques et des programmes tout en fournissant de l'information sur l'incidence (voulue ou accidentelle) de ceux-ci et sur d'autres moyens d'atteindre les résultats attendus.

En plus des vérifications et des évaluations internes, lesquelles sont énumérées ci-dessous, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) doit périodiquement fournir des services consultatifs sur les activités qui comprennent des études sur divers sujets dans le but d'obtenir l'information dont la haute direction a besoin pour prendre des décisions.

Les secteurs des programmes sont priés de répondre à toutes les observations et recommandations formulées dans le cadre des vérifications et des évaluations par le biais des plans d'action de la direction et des réponses de celle-ci au rapport de vérification. La DGVE effectue par la suite un suivi au cours duquel elle examine la documentation et les autres éléments probants afin de s'assurer que les mesures prises dans ces secteurs satisfont pleinement aux recommandations formulées. Toutes ces étapes sont effectuées avant la clôture du rapport.

La DGVE sert également de point de contact central pour toutes les activités liées au Bureau de la vérificatrice générale (BVG). Le personnel de la DGVE gère la soumission de rapports au BVG et avise les secteurs des programmes au sujet des plans d'action et des réponses aux observations et recommandations du BVG, tout en collaborant à leur élaboration. Ces plans d'action et réponses comprennent notamment les rapports au Parlement, les vérifications annuelles des états des comptes publics et la stratégie de développement durable.

Vérifications ou évaluations internes	Date d'achèvement
Rapport de vérification et d'évaluation de la gouvernance organisationnelle Volume 1 – Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) Le but du rapport était d'offrir à intervalle régulier une garantie indépendante que le programme et les initiatives du BSJP peuvent démontrer des résultats et en rendre compte, comme l'indique leur rendement organisationnel.	Juillet 2006

Comptes administrés – Phase I de la vérification d'assurance La vérification visait à fournir à la direction une évaluation indépendante de la conformité d'ACC avec les principes directeurs sur les comptes administrés.	Juillet 2006
Vérification/Évaluation du Programme de soins en établissement (région de l'Ontario) L'examen visait à cerner les enjeux, les problèmes et les possibilités liés au programme de soins de santé d'ACC.	Juillet 2006
Évaluation du PAAC aux fins de révision Cette évaluation de l'objet et de la conception du programme, de la planification stratégique, de la gestion et des résultats du programme et de la reddition de comptes visait une révision des modalités du PAAC en regard de la politique sur les paiements de transfert du Conseil du Trésor.	Décembre 2006
Étude préparatoire à l'évaluation de la gestion des fonds de renseignements des clients et des dossiers La portée de l'évaluation incluait l'examen des risques, des contrôles et des processus de gouvernance utilisés par Anciens Combattants dans le cadre de la gestion des renseignements des clients et des dossiers-matières, mais excluait l'examen des renseignements portant sur les ressources financières et humaines. L'objectif était de recommander des domaines à risques élevés pouvant justifier une future vérification ou évaluation.	Décembre 2006
Vérification et évaluation de la gouvernance organisationnelle - Volume II - Services aux anciens combattants (SAC) - région de l'Atlantique Le but était d'offrir à intervalle régulier une garantie indépendante que les programmes et les initiatives des SAC de la région de l'Atlantique peuvent produire des résultats et en rendre compte, comme l'indique leur rendement organisationnel.	Décembre 2006
Examen du projet de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne L'examen visait à fournir à la direction un rapport d'étape précisant dans quelle mesure ACC gère bien ce projet en procédant à une évaluation superficielle du cadre des contrôles de gestion et d'exploitation, de la communication de l'information et des pratiques de conformité.	Décembre 2006
Les vérifications et évaluations internes peuvent être consultées sur le site Web suivant : **www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep**	

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la directrice générale, Direction générale de la vérification et de l'évaluation, en composant le 902-566-8018.

Tableau 12 : Stratégie de développement durable

La Stratégie de développement durable (SDD) de 2004-2006 comportait 83 étapes regroupées autour de quatre thèmes : soutien de la santé et du bien-être de nos clients; soutien de la santé et du bien-être de nos employés; soutien de la connaissance et de l'information, et soutien des activités gouvernementales. Cinquante-quatre pour cent (54 p. cent) de ces étapes ont été franchies ou sont en voie de l'être, et 46 p. cent ne le sont pas encore. Quoique le succès remporté dans les thèmes soit mitigé, de nombreuses étapes ont contribué au succès général de la SDD. Plusieurs étapes n'ont pas été franchies parce qu'elles dépendaient de la réalisation d'autres étapes. Plusieurs étapes environnementales qui n'ont pas été franchies ont été intégrées à la SDD de 2007-2009. On peut consulter les résultats de la SDD de 2004-2006 ainsi que la nouvelle SDD de 2007-2009 sur le site Web d'ACC à l'adresse : **www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports#04**

La SDD de 2004-2006 nous a permis de tirer profit de précieuses « leçons » pour la SDD de 2007-2009. Ce document, présenté en décembre 2006, comportait divers engagements plus maniables et fondés sur une approche davantage pangouvernementale dans les domaines de la gouvernance fédérale, des émissions de gaz à effet de serre, de la gérance écologique, de la qualité de vie, de la conformité aux règlements et de la gestion des déchets et de l'eau. Bien que nous n'en sommes qu'au début de la mise en œuvre de cette stratégie, nous avons déjà connu un certain succès dans notre engagement relatif à la réduction de la quantité de papier utilisé dans nos bureaux. Les imprimantes de l'Administration centrale ont été programmées pour imprimer automatiquement recto verso. Cette mesure a permis de réaliser des économies de papier considérables dans certains bureaux. D'autres initiatives ont été mises en œuvre dans l'ensemble du Ministère pour que nos objectifs soient atteints.

Bien que le développement durable ne soit pas étroitement lié au mandat et aux résultats stratégiques du ministère des Anciens Combattants, nous croyons que nous devons faire tout ce qui est en notre pouvoir pour protéger l'environnement au profit des générations à venir.

Tableau 13 : Service axé sur le client

Dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services qu'il a lancée en 2000, et dans une perspective axée sur les citoyens, le gouvernement du Canada a établi à 10 p. cent l'objectif minimal d'accroissement de la satisfaction des clients d'ici 2005. Pour relever ce défi, ACC a effectué trois sondages nationaux sur la satisfaction des clients (en 2001, 2003 et 2005), il a publié en 2005 la mise à jour de sa brochure intitulée *À votre service*, qui précise les normes de service du Portefeuille s'appliquant à la plupart de ses programmes et services et, à la suite des résultats de l'analyse du sondage national sur la satisfaction des clients de 2001, il a élaboré son *Plan d'amélioration des services et son Répertoire des plans d'action*, qui ont guidé ses initiatives d'amélioration des services de 2002 à 2007.

Pour les trois sondages consécutifs (2001, 2003 et 2005), les questions posées sont restées relativement les mêmes. Grâce à l'utilisation de l'outil de mesures communes, ces questions nous ont permis de comparer les résultats d'une année à l'autre. Le tableau suivant récapitule la cote de satisfaction globale de nos clients concernant les services d'ACC au fil des ans.

Sondages national sur la satisfaction des clients	2001	2003	2005
Niveaux de satisfaction générale de tous les clients	**85 %**	**87 %**	**84 %**

Un quatrième sondage national sur la satisfaction des clients est prévu pour l'automne 2007. Au cours de l'exercice, des consultations ont été menées au sein du Ministère à l'égard des critères d'évaluation de ce sondage. Les modifications apportées permettront à ACC d'effectuer des sondages plus précis sur les programmes afin de cerner le degré de satisfaction des clients à l'égard de divers programmes et services offerts par ACC et d'aider le Ministère à présenter l'information sur son rendement au public.

Les normes de services d'ACC ont été publiées pour la première fois en 1995, dans la brochure intitulée *À votre service*. Cette brochure a été mise à jour à deux reprises, soit en 1998 et en 2005. Pour mesurer le rendement à la lumière des normes d'ACC régissant la prestation des services, on a utilisé les résultats du sondage national sur la satisfaction des clients de 2005. Au cours du dernier exercice, ACC a commencé à réviser la brochure *À votre service* dans le but de la publier à nouveau en 2008. Cette version révisée présentera les nouveaux engagements en matière de service dans les grands programmes et services d'ACC. Des informations détaillées sur le rendement à la lumière des normes de service seront publiées sur le site Web du Ministère.

Grâce à nos efforts constants pour améliorer les services aux clients, il a été décidé le 3 avril 2007 d'adopter la *Déclaration des droits des anciens combattants* et de créer le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants.

Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) est une organisation qui fait partie d'Anciens Combattants Canada et qui offre gratuitement des conseils

juridiques et des services de représentation aux clients d'ACC qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues à l'égard de leurs demandes de prestations d'invalidité. Le BSJP regroupe 14 bureaux de district de part et d'autre au pays, chacun comptant au moins un avocat, et une unité d'appel à Charlottetown, regroupant une équipe d'avocats.

L'an dernier, le BSJP a réglé plus de 15 000 cas, soit au-delà de 17 p. cent de plus que l'année précédente. Les avocats du BSJP continuent d'établir une norme élevée de service aux clients, malgré une charge de travail très lourde.

Afin de continuer à répondre aux préoccupations des clients à mesure qu'elles se font jour, le BSJP évalue à l'aide d'un questionnaire la mesure dans laquelle les clients sont satisfaits des services qu'ils reçoivent des avocats et d'autres employés du Bureau. Au cours de l'exercice 2006-2007, 97 p. cent des clients ayant répondu au questionnaire au niveau de la révision se sont dits satisfaits ou très satisfaits des conseils de l'avocat. Pour ce qui est des audiences d'appel, 95 p. cent des clients ont répondu favorablement. En ce qui concerne le taux de satisfaction général à l'égard des services du BSJP, 93 p. cent des clients se sont dits satisfaits ou très satisfaits.

En ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), 90 p. cent des 5 743 décisions de révision ont été rendues en 29,2 jours civils, et 90 p. cent des 1 271 décisions d'appel ont été rendues dans une moyenne de 24,1 jours civils. La norme de service du Tribunal prévoit la communication d'une décision écrite dans les 30 jours suivant la date d'audience. Au total, 310 cas n'ont pas pu être traités dans les 60 jours suivant la date d'audience. Pour 183 d'entre eux, les appelants ont reçu une communication écrite les informant que le prononcé de la décision serait retardé. Dans 167 cas, la décision a été rendue peu de temps après l'échéance du délai de 60 jours.

On peut trouver de plus amples renseignements concernant le service axé sur le client à l'adresse **http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp**

Tableau 14 : Politiques concernant les voyages

Le portefeuille des Anciens Combattants respecte et utilise les paramètres des politiques du SCT sur les voyages.

Tableau 15 : Réservoirs de stockage

État des réservoirs de stockage de pétrole sur les terres appartenant à Anciens Combattants Canada

Rapport annuel au 31 mars 2007

Conformément à la partie IV de la LCPE, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial,* le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2005.

Le nombre suivant de systèmes de stockage *hors sol* :

sont inscrits auprès du ministère fédéral approprié : **9**

sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **9**

ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **0**

Le nombre suivant de systèmes de stockage *souterrains* :

sont inscrits auprès du ministère fédéral : **0**

sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) 2005 a été rendu public en juillet 2006. Le taux de réponse du Portefeuille était l'un des plus élevés. Le taux de satisfaction moyen des employés du ministère des Anciens Combattants est demeuré élevé et au-dessus de la moyenne de la fonction publique. Les employés d'Anciens Combattants ont dit être très satisfaits de leur milieu de travail. En réponse aux résultats de ce sondage, le Ministère a décidé de former un groupe de représentants constitué de gestionnaires, d'employés et de syndiqués d'Anciens Combattants afin d'élaborer un plan d'action pour l'ensemble du Portefeuille. Ce plan sera mis au point en 2007-2008. Les gestionnaires se servent également des résultats et consultent, par exemple, les employés lorsqu'ils doivent prendre des décisions qui les touchent.

La Direction générale de la technologie de l'information et des télécommunications (DGTIT) a continué d'améliorer le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), qui a été primé, tout en élaborant de nouvelles applications pour les nouveaux programmes et services offerts dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC). Le 19 janvier 2007, le Ministère a reçu quatre Prix d'excellence en technologie de l'information (TI). Ces prix récompensaient plus particulièrement l'importante contribution d'ACC à l'initiative Gouvernement en direct et le remarquable travail d'équipe dans les initiatives en direct Mon dossier, Portageur et Info-aînés Canada.

Afin de répondre à la demande croissante d'accès en ligne aux programmes et aux services d'ACC, la présence du Ministère sur Internet a été augmentée. En plus de Mon dossier à ACC, par lequel les clients peuvent consulter leurs données récapitulatives et présenter une demande de prestations d'invalidité dans un environnement électronique sécurisé, la DGTIT a ouvert un accès Internet supplémentaire à de nouveaux services offerts dans le cadre de la NCAC. Le service à la clientèle a, en outre, été amélioré grâce à l'expansion du Système des formulaires de santé électroniques, qui fait appel à des professionnels de la santé indépendants.

La demande croissante relative aux programmes et services du Ministère a accru le besoin d'informations actuelles, justes et fiables. L'infrastructure de télécommunications d'ACC a été améliorée grâce à l'initiative Services de réseaux convergents, qui accélérera la transmission des données et en améliorera la fiabilité. La DGTIT a terminé la première phase d'un projet de réseau de stockage qui assure un stockage plus sécuritaire, fiable et abordable des renseignements ministériels.

ACC continue de jouer un rôle prépondérant au sein du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), un regroupement volontaire de six organisations du gouvernement fédéral chargées d'assurer la prestation de services de soins de santé à des clientèles particulières au Canada. Le Secrétariat du PFSS est logé par ACC et relève de la sous-ministre déléguée d'ACC.

Le PFSS est doté d'une charte, et sa mission consiste à déterminer, à favoriser et à mettre en œuvre des programmes de soins de santé efficaces et rentables

grâce à la collaboration des ministères membres. Les objectifs des membres sont de s'assurer de la prestation de soins à leurs clients tout en réalisant des économies d'échelle et à donner le ton sur les grands dossiers en matière de soins de santé. Pour atteindre ces objectifs, les partenaires collaborent dans divers domaines, notamment l'audiologie, les soins dentaires, la représentation fédérale-provinciale-territoriale, les ressources humaines dans le secteur de la santé, la gestion de l'information sur la santé, le recyclage du matériel médical, la santé mentale, les produits et services pharmaceutiques et les soins de la vue.

Ensemble, les partenaires font des économies et influencent la stratégie en matière de soins de santé, ce qu'ils ne pourraient peut-être pas accomplir autrement, et tout cela dans l'intérêt de leurs programmes et de leurs clients. Cette collaboration leur a permis d'économiser ou d'éviter des coûts.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a renforcé les pratiques de gestion dans de nombreux domaines. Le Tribunal a réalisé un examen organisationnel et a élaboré un plan des ressources humaines et des activités pour 2006-2009, qui intègre les ressources aux initiatives de planification et propose un plan de formation et de relève. Dans le cadre de la planification stratégique, l'équipe de la haute direction et les chefs d'unité ont participé à la séance annuelle d'évaluation du risque. Cette évaluation portait particulièrement sur des domaines exigeant l'attention de la haute direction et a servi à orienter les décisions en matière de planification stratégique annuelle.

En 2006, le Tribunal a demandé que la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC effectue une évaluation de la conformité de la gouvernance organisationnelle. Ce projet comportait des séances d'information sur le Cadre de la responsabilité de gestion et des sondages auprès des membres et du personnel, de même que des groupes de discussion et diverses entrevues. La compilation des résultats et les recommandations du rapport seront terminées en 2007-2008.

Le Tribunal a rédigé des comptes rendus trimestriels sur le plan stratégique afin de surveiller les progrès réalisés à l'égard de ses priorités et de ses quatre grandes initiatives. Les analyses du contexte se sont avérées très utiles pour déterminer les facteurs qui influent sur le contexte opérationnel. Des informations sur le rendement détaillées ont servi à alimenter les discussions et à orienter les décisions de la direction, notamment en ce qui a trait à l'affectation des ressources et à l'établissement des priorités. L'objectif du Tribunal est de s'assurer de la responsabilisation de ses ressources dans tous les domaines de son programme.

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour obtenir de plus amples renseignements, prière de composer les numéros des lignes de renseignements généraux indiqués à la dernière page du rapport.

Activités du Canada se souvient
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=events

Anciens Combattants Canada
www.vac-acc.gc.ca/general_f/

Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires et anciens combattants blessés et de leurs familles
www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp

Clients
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Des héros se racontent
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/hrp

Établissement de partenariats
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=partner

Fiches d'information des Forces canadiennes
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=history/CanadianForces/factsheets

Fournisseurs et professionnels
www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Gendarmerie royale du Canada
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=rcmp

Hôpital Sainte-Anne
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes

Initiative d'amélioration des services
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sii05_performance

Jeunes et éducateurs
www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

Le Canada se souvient
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Livres du Souvenir
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/books

Mémorial virtuel de guerre du Canada
www.virtualmemorial.gc.ca/

Nouvelle Charte des anciens combattants
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=Forces/nvc

Plan stratégique (Anciens Combattants Canada)
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Plan stratégique (Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

Plan stratégique quinquennal des ressources humaines
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Programme de restauration de cénotaphes et de monuments
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=memorials/cenotaph

Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

Règlements
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

Santé mentale
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=mhealth

Semaine des anciens combattants
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=feature/vetweek

Services en direct
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=e_services

Sondage national sur la satisfaction des clients
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/ncss05

Stratégie de développement durable
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet d'Anciens Combattants Canada, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022 (service en français) ou le 1-866-522-2122 (service en anglais). Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859 (service en français) ou le 1-800-450-8006 (service en anglais).

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez les obtenir au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Le personnel de la Planification ministérielle est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur les plans et priorités*, et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l'adresse suivante :
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Gestionnaire, Planification ministérielle
Direction générale de la planification et des initiatives stratégiques
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (B.I. 428)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
Téléphone : 902-626-2921
Télécopieur : 902-368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca